



Comisión de Defensa del Consumidor y
Organismos Reguladores de los Servicios
Públicos

**COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS
REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
PERÍODO ANUAL DE SESIONES 2013-2014**

ACTA DE LA PRIMERA SESIÓN ORDINARIA

Martes 27 de agosto de 2013

En Lima, en la Sala N° 2 del edificio Víctor Raúl Haya de la Torre del Congreso de la República, siendo las 11:19 minutos del martes 27 de agosto del año 2013, se inició la Primera 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 señores congresistas: Freddy Sarmiento Betancourt, Emiliano Apaza Condori, Rubén Condori Cusi, Julio César Gago Pérez, Luis Galarreta Velarde, Yonhy Lescano Ancieta, Elard Melgar Valdez y Cecilia Tait Villacorta. También se contó con la presencia del congresista Tomás Zamudio Briceño-Accessitario. Los congresistas Jaime Delgado Zegarra, José Luna Gálvez presentaron licencia y justificación respectivamente. Con el quórum reglamentario se inició la Primera Sesión Ordinaria.

La **presidenta** puso a consideración de los miembros de la Comisión la aprobación del Acta de la instalación de la comisión de fecha 12 de agosto del 2013, el cual fue aprobado por unanimidad.

I. SECCIÓN DESPACHO

La **presidenta** dio cuenta de los documentos recibidos y remitidos, así como de los proyectos de ley ingresados a la Comisión.

II. SECCIÓN INFORMES

La **presidenta** informó que se ha cursado la invitación al Superintendente de Banca, Seguros y AFPs, para la próxima sesión ordinaria de la Comisión, para que exponga sobre los avances de la implementación de la Ley de la Reforma del Sistema Privado de Pensiones y su repercusión en los afiliados.

III. SECCIÓN PEDIDOS

La **presidenta** solicitó formular sus pedidos a los congresistas miembros de la Comisión.

El congresista **Yonhy Lescano**, pidió que se remita un oficio al Superintendente de Banca, Seguros y AFP's, para que prorrogue la obligatoriedad de los trabajadores independientes que regirá partir de 1 de agosto, considerando que hay poco tiempo para que puedan reajustar sus presupuestos. Asimismo, señaló que los servicios de telefonía y televisión por cable han subido excesivamente, sin estudio y negociación con los usuarios, por lo que solicitó se remita un oficio a Osiptel y Indecopi para ver si estos incrementos están dentro de la ley, o en todo caso se corrija.

La congresista **Cecilia Tait**, pidió que se invite al grupo de la mesa de trabajo que se formó con Resolución 042-2013-SUNASA, Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud, a consecuencia del debate en la anterior legislatura 2012-2013, con relación a la problemática del precio de las medicinas en clínicas particulares, dándoles 150 días de plazo para la investigación y teniendo en cuenta que se vencerá el plazo.



*Comisión de Defensa del Consumidor y
Organismos Reguladores de los Servicios
Públicos*

El congresista **Elard Melgar** señaló que en el mes del abril 2012, sugirió que se invite al presidente del Gobierno Regional de Lima, porque habían detectado que la medicina se vendía hasta un 150 % en las postas médicas del Gobierno Regional de Lima, dado que no vino el presidente regional en su oportunidad, hizo la reiteración que se invite nuevamente.

El congresista **Sarmiento** refirió que había solicitado a la ministra Gladys Triveño para que conjuntamente con Indecopi, vean el problema de las prendas chinas, dado que ello está afectando a los microempresarios textiles peruanos, por lo que sería recomendable que informe al respecto. Asimismo, indicó que coincide con la propuesta del congresista Yonhy Lescano, de enviar un oficio al Superintendente con relación a la problemática de las afiliaciones de los trabajadores.

La congresista **Cecilia Tait** propuso que se aprobará primero el Plan de Trabajo, y después podría exponer el Presidente del Indecopi.

El congresista **Tomas Zamudio** corroboró con la congresista Cecilia Tait, por ello planteó también aprobar el plan de trabajo con los aportes de los congresistas miembros de la comisión.

IV. ORDEN DEL DÍA

La presidenta sustentó el Plan de Trabajo señalando que el mismo se caracteriza principalmente porque contiene la problemática actual de Defensa del Consumidor. Incluye los temas neurálgicos que se tiene que hacer frente, para mejorar la protección de los consumidores. Propuso, ocuparse de aquellos donde el consumidor se encuentra en situación de vulnerabilidad, tanto en los servicios de salud, como en los financieros. Asimismo, promover mecanismos de protección ágiles, claros y eficaces, que permitan la defensa oportuna y plena.

Además, promover un sistema de prevención y promoción de los derechos del consumidor, evaluar el cumplimiento efectivo del Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como el seguimiento y fiscalización de la reforma del Sistema Privado de Pensiones, el impulso y la autonomía de la transparencia de los organismos, ampliar y mejorar la protección de los derechos a los ciudadanos en los servicios que reciben del Estado, y la promoción de las asociaciones de consumidores. También la reforma de la normativa del Libro de Reclamaciones.

La congresista **Cecilia Tait** puso a consideración una serie de sugerencias para que sean evaluadas y consideradas en el Plan de Trabajo, que fueron las siguientes:

1. Presentación virtual de informes y pedidos de los congresistas que, por motivos de viaje u otro de fuerza mayor, no pudieron asistir al desarrollo de la sesión.
2. Que, el envío de la agenda sea remitida con un mínimo de 3 días laborales
3. Determinar 5 minutos como máximo, para la intervención de cada congresista, con la finalidad de desarrollar la orden del Día de manera íntegra.
4. Con relación a los invitados a la comisión, su intervención se reducirá al tema puntual de orden, por lo que fue citado.
5. En cuanto a las invitaciones, debe de hacerse como máximo a 3 personas, quienes deberán realizar su exposición con un plan y tiempo establecido, la misma que deberá ser enviada a la Comisión antes de su presentación, para el análisis y estudio pertinente.

El congresista **Tomas Zamudio** con relación a la intervención de los congresistas, indicó que 3 minutos sería recomendable de intervención, dado que puede dar facilidades de intervención por los minutos restantes.



Comisión de Defensa del Consumidor y
Organismos Reguladores de los Servicios
Públicos

Con relación a la remisión de la agenda de la Comisión, propuso que se debe remitir con 48 horas de anticipación.

La **presidenta** ante las propuestas referidas asintió que 3 minutos sería recomendable para poder estandarizar el Plan de Trabajo y respecto a la entrega de la agenda de las sesiones de la Comisión, será los viernes hasta el mediodía.

El **congresista Freddy Sarmiento** con relación a las sesiones descentralizadas, dijo que en el Plan de Trabajo debería figurar el cronograma de todas las sesiones descentralizadas del año, para que los congresistas miembros de la Comisión puedan planificarse su agenda con anticipación.

La **congresista Cecilia Tait** señaló que además del cronograma, también debería estar los puntos a tratar, y sobre el tema hacer llegar el informe, las denuncias, para que se puedan preparar, dado que los congresistas no viajan con asesores.

El **congresista Emiliano Apaza** mostró preocupación por el horario de la sesión, teniendo en cuenta que su colega Elard Melgar preside una comisión, propuso que se adelante la hora que podría ser a las 10:00 de la mañana para poder participar.

La **presidenta** sobre el horario de las sesiones y el cronograma de sesiones descentralizadas se tomará el acuerdo en la próxima sesión comprometiéndose a plantear una propuesta concreta según lo requerido.

Acabado el debate la **Presidenta** puso a consideración la aprobación del Plan de Trabajo para el período Anual de Sesiones 2013-2014; votaron a favor Tomás Zamudio, Emiliano Apaza, Freddy Sarmiento, Elard Melgar, Cecilia Tait, Yonhy Lescano, Julio Gago, el cual fue aprobado por unanimidad.

Asimismo, sometió a consideración la solicitud del congresista Lescano para elevar un documento al Superintendente, el cual fue aceptado por unanimidad.

La **presidenta** invitó a la sala al señor Hebert Tassano Presidente del Indecopi.

El **presidente del Consejo Directivo del Indecopi, Hebert Tassano Velaochaga**, dio inicio a su exposición manifestando que en primer lugar, su objetivo es fortalecer la protección de los consumidores como ente rector del sistema; mejorar las herramientas de información disponibles; poner énfasis en las acciones de promoción y difusión institucional; desplegar acciones necesarias para mejorar la tramitación de los procedimientos; continuar con los esfuerzos de posicionamiento a nivel nacional e internacional; y promover propuestas normativas y legislativas que puedan, justamente, coadyuvar en estos objetivos.

Dijo que en el tema institucional, el objetivo fue ampliar la presencia y cobertura a nivel nacional con un uso eficiente de los recursos institucional. Indicó que el Indecopi se financia con recursos propios y con el lema de 'hacer más con lo mismo'. Recordó las funciones de Indecopi, respecto a los usuarios potenciales del Indecopi, más de 16 millones en cuanto a personas; en cuanto al empresariado más de seis millones y también el propio Estado y en todas sus instancias.

Explicó que esta es una pequeña proyección, sobre el crecimiento, la demanda de los servicios del Indecopi que refleja el crecimiento de la economía. Tienen un crecimiento anual del 30% en la demanda por nuestros servicios, lo cual es una cifra es muy alta, cualquier empresa privada tendría problemas para poder asumir un crecimiento del 30% anual. Y, es la proyección que se tiene hasta el 2017, con lo cual en función a esas proyecciones es que han elaborado en su plan de trabajo.

Señaló que la idea es poder estar presente a nivel nacional y el Indecopi ya ha cumplido con ello; han inaugurado 10 nuevas oficinas regionales en Ayacucho, Ucayali, Huánuco, Moquegua,



*Comisión de Defensa del Consumidor y
Organismos Reguladores de los Servicios
Públicos*

Tumbes, Pasco, Amazonas, Huancavelica, Madre de Dios y Apurímac. Y, además una oficina especial en la localidad de Pichari en la región denominada VRAEM.

Respecto del servicio de información brindados por la oficinas regionales en la propia oficina e Indecopi a tu alcance agosto 2012 a julio 2013, dijo que es un crecimiento muy importante, se tiene las oficinas de Lambayeque, La Libertad y Arequipa que son las oficinas de mayor demanda en los

servicios; inclusive en la del VRAEM se tiene 1670 atenciones. El número de reclamos en materia de protección al consumidor es parte de las campañas que han realizado en concientizar a las personas son más de 14 mil reclamos en lo que va del año, y lo han presentado a través de la división de las regiones.

Luego, indicó que como parte de elaborar una ¿eficiente labor? ha habido una división temática de las comisiones que resolvían los procedimientos, tanto a nivel de comisión como de procedimientos sumarísimos, y de esa manera la especialización permitirá una mejor resolución de las controversias y reclamos que se presente.

Señaló, que Indecopi como ente rector del Sistema Nacional de Protección al Consumidor tiene en primer lugar el tema de las alertas; han detectado 41 alertas internacionales, de los cuales les ha permitido advertir la presencia de 13 productos no seguros en el país, esos emiten alerta a través de la página web y a través de diferentes comunicados; y esto gracias a la red que tienen con otras instituciones internacionales. Ahí se explica cuáles son las fases para poder lanzar una alerta, primero el monitoreo de alerta a través de las redes internacionales, luego la elaboración de un marco normativo y luego la ejecución de los procedimientos para poder comunicar a todos los usuarios de estas alertas.

Dijo que Indecopi ha participado como ente rector, este tema será integrado en la OEA a través de una exposición en la asamblea general para resaltar la importancia de fortalecer lo que es la 'Red de Consumo Seguro y Salud de las Américas'. Y, en el mes de octubre están realizando un evento en Lima juntamente con la OEA para poder potenciar y difundir esta red que es muy importante. También han trabajado en el tema de la Ley Antibullying, para ello han realizado un estudio que incluía una muestra de más de 700 colegios privados a nivel nacional, donde se han detectado una serie de situaciones que han motivado un informe con recomendaciones hacia el Ministerio de Educación para mejorar lo que es la regulación de la Ley Antibullying.

Explicó que con participación del Consejo Nacional de Protección al Consumidor han realizado sesiones todos los meses, viendo en forma transversal a todas las entidades del Estado, con participación de las asociaciones y las entidades privadas sobre las principales problemáticas que han tenido en protección al consumidor; inclusive han realizado una sesión descentralizada en la ciudad Ica, y este consejo ha emitido algunas propuestas normativas como son la modificación al reglamento del libro de reclamaciones.

Dijo que se han suscrito una serie de convenios para fortalecer la protección al consumidor con organismos reguladores, con Promperú, con la Municipalidad Provincial de Arequipa, con la Municipalidad de Santiago de Surco en Lima, que les permite ampliar y mejorar la cobertura y la difusión de la protección al consumidor. Han realizado una serie de eventos de capacitación y orientación a nivel nacional, capacitación a propietarios de farmacia, campañas de información a consumidores en el mercado central. Están actualmente en la elaboración de una serie de documentos que van a poder servir para fortalecer los sectores en el tema de los consumidores, ciclos de conferencias y reuniones periódicas con empresas de transporte aéreos, con gremios de bancos, con colegios y con gremios avícolas. Se ha realizado programas anuales de supervisión en lo que ha sido del año, el tema de educación, del libro de reclamaciones, en salud y farmacias, en bancas y finanzas. Al final han tenido un promedio de 1300 expedientes de supervisión.



Comisión de Defensa del Consumidor y
Organismos Reguladores de los Servicios
Públicos

Específicamente, en el tema del libro de reclamaciones que es una obligación de las empresas contar con él, ha habido una campaña bastante agresiva a nivel nacional, han realizado más de 1500 supervisiones, a raíz de eso se han iniciado más de 600 procedimientos sancionadores contra diferentes empresas que no cumplían con las obligaciones del libro de reclamaciones, y se han impuesto multas por más de 200 UIT; en esa línea también les ha permitido identificar cuáles son las falencias del funcionamiento del libro de reclamaciones y poder plantear algunas modificaciones. El objetivo de reducir la incidencia de denuncias en materia del consumidor y poder bajarla de un 30% a un 25% en los siguientes años, es mejorando el acceso a la información a los consumidores, incentivar el cumplimiento de obligaciones del proveedor y promover el uso de mecanismos alternativos de denuncia, en el marco de un presupuesto por resultados, específicamente en el tema del consumidor.

Explicó que han elaborado herramientas de información, para ello han relanzado el servicio 'gracias, no le insista' para evitar las llamadas incómodas de los consumidores, han lanzado el portal 'mira a quién le compras' para justamente poder romper la asimetría de la información del consumidor y de esa manera poder mostrar al consumidor cuáles son las empresas más reclamadas y que eviten en cierta manera contratar con esas empresas. Han tenido trabajos de orientación inclusiva, han realizado, por ejemplo, el Día Mundial del Consumidor en el VRAEM por primera vez, evento que fue exitoso. Han lanzado el decálogo del consumidor en lenguas nativas, en quechua, awajún presentadas en la comunidad nativa el Huaycu en la región de San Martín, y han tratado, de poder lanzar los derechos de los consumidores en forma más inclusiva. Han hecho proyectos de la comunidad como una de las herramientas importantes de poder educar al consumidor; dirigido en 'los martes educativos' a todos los ciudadanos en general con un ingreso libre, donde el número de participantes ha ido incrementado en cada semana.

Sobre la aplicación efectiva del Código de Protección y Defensa del Consumidor dijo que han promovido el derecho de los consumidores ante la interrupción de transmisiones de las olimpiadas. El Indecopi ha implementado un padrón para que los clientes del Banco Crédito del Perú, presenten reclamos por descuentos indebidos; se han registrado más de 100 casos de usuarios disconformes con la promoción de *tablets*; se ha lanzado promociones para recordar a los padres de familia que no pueden condicionar la matrícula escolar a pagos adelantados de pensiones, y se ha propuesto también mejoras para poder garantizar el cumplimiento del libro de reclamaciones.

En el tema de supervisión y fiscalización se ha investigado, por ejemplo, entre los casos más saltantes al gimnasio 'Personal Training' por una presunta afectación a los derechos de los clientes. Se ha trabajado con el tema del consumidor incógnito para poder fiscalizar el Día del Shopping. Se han realizado operativos sorpresa junto con el Digemid a farmacias y boticas de la capital con la finalidad de poder verificar que la lista de precios esté a disposición de los consumidores y que corresponda a lo que se reporta al observatorio de precios en medicamentos.

Asimismo, se ha iniciado un procedimiento contra la empresa de transportes de pasajeros en Huaraz. Se ha iniciado procedimientos contra 489 colegios particulares de diferentes regiones por presuntas infracciones. Se han sancionado a farmacias y boticas de Lima. Se ha iniciado un proceso sancionador contra 9 aerolíneas por presuntas infracciones a consumidores, y se ha iniciado un procedimiento de oficio contra 12 clínicas privadas por presunta publicidad engañosa.

En el tema resolutivo, dijo que en los casos que han resuelto, los más saltantes indicó es la sanción a una cooperativa de transporte en Ancash por un accidente donde murieron tres personas. El tema de sancionar a la empresa comercializadora que enseñaba inglés 'English My Way' por no cumplir con lo ofrecido. El tema de sancionar a entidades financieras de Huaraz. El tema de poder sancionar al Open Plaza de Piura y a los Portales por impedir el acceso a personas con discapacidad. Asimismo, explico que se sancionó a Peruvian Airlines con 45 UIT



Comisión de Defensa del Consumidor y
Organismos Reguladores de los Servicios
Públicos

por discriminar a pasajeros con discapacidad; se culminó la investigación a editoriales y poniendo multas ejemplares; se ha confirmado las sanciones a editoriales Santillana y Bruño; se ha sancionado a colegios por cuota extraordinaria de aniversario; a colegios privados por no cuidar a una niña que murió ahogada en un paseo; sanción a Urestar por no iniciar a tiempo en la presentación de un concierto; sanción a American Airlines por no cumplir con la promoción de canje de pasajes; a la discoteca Gótica por discriminación; colegios en Huancavelica por el maltrato a estudiantes y cobrar pensiones adelantadas; y se impuso 168 sanciones a más de un centenar de inmobiliarias por no cumplir con sus obligaciones; a LAN por limitar postergación de pasajes; a constructora por no entregar a tiempo una vivienda; a la Universidad Carlos Mariátegui de Moquegua; confirma sanción a Plaza Hotel de Tacna por discriminación por orientación sexual.

Con respecto al tema de orientación al ciudadano, se cuenta con nuevas oficinas regionales del Indecopi, atendieron a más de 2,500 consumidores entre mayo y julio; indicó que Indecopi atiende a consumidores chalacos. Comunicó que estarán en Barranca del 17 al 28 de setiembre del presente, del programa "Indecopi en tu Ciudad".

Recomendó a los padres de familia, que vean las etiquetas de los juguetes antes de comprar. Asimismo, recomendó a los consumidores sobre las compras con tarjeta de crédito. Señaló que han resuelto más de 14 000 casos de protección al consumidor, entre otras acciones que han hecho.

En cuanto a los criterios resaltantes que ha emitido las salas del Indecopi: el hecho que los garantes califican como consumidores y se les reconoce un acceso a la tutela administrativa; el hecho de promover la solución oportuna de los conflictos surgidos entre consumidores y proveedores; en la aplicación de medidas correctivas se han dado también una serie de acciones que permiten darle una solución adecuada al reclamo, no solamente establecer una multa sino medidas que van a poder beneficiar al consumidor, eso se da en el caso de vehículos, inmuebles, electrodomésticos, etcétera. Dijo que se ha creado una radio. Indecopi cuenta con una radio que utiliza el Internet, ello permite llegar a todo el mundo. Se tiene cuatro programas virtualmente informado: Apuesta por la Calidad; Marca lo Nuestro; Con tu Permiso; y la Fuerza del Consumidor. En las redes sociales Indecopi, es importante porque permite captar cuáles son el sentir de los consumidores y a partir de ahí poder realizar acciones preventivas y de fiscalización.

Explicó que Indecopi ha sido aceptado este año como participante en el Comité de Política del Consumidor de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), que es una de las organizaciones más importantes. Indecopi ha presentado una solicitud para incorporarse a la *International Consumer Protection Enforcement Network*, que es una red internacional sobre protección al consumidor; y el evento de Panamá de este año, en octubre, se va a decidir si les aceptan.

Informó que Indecopi y su par chileno Sernac, ha ampliado el convenio que tenía. Ahora ya la protección entre Indecopi y Sernac se da en todo el territorio del Perú y de Chile, y de esa manera un turista peruano-chileno que tenga un problema en su viaje, no tiene que regresar al país ni a Perú ni a Chile, sino puede presentar el reclamo en su mismo país, y va a ser resuelto ya sea por Indecopi o por el Sernac.

El doctor Tassano señaló, quedan varios retos: por ejemplo, culminar el proceso de implementación de nuestro nuevo ROF; lograr un financiamiento en el Presupuesto 2014, para poder implementar muchas de las medidas que se ha señalado y poder llevar a cabo nuestro programa de Presupuesto por Resultados; fortalecer la institución; disminuir nuestros plazos; simplificar el tema de nuestros procedimientos; fortalecer la institución, indicó que están trabajando una iniciativa de fortalecimiento institucional y que en su oportunidad presentarán al Congreso, entre otras normas para mejorar la protección de los consumidores, y poder trabajar



Comisión de Defensa del Consumidor y
Organismos Reguladores de los Servicios
Públicos

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"AÑO DE LA INVERSIÓN PARA EL DESARROLLO RURAL Y LA SEGURIDAD ALIMENTARIA"

con el Congreso para lograr la aprobación de una serie de medidas que permitan trabajar en el bien del consumidor.

Seguidamente proyecto un video indicando que contiene las actividades que viene desarrollando y el cual corrobora con su exposición que realizó.

La **presidenta** invitó a los congresistas a formular sus preguntas.

La **congresista Cecilia Tait** señaló que tiene algunas preguntas que le son solicitadas por twitter, como: Jesús Yarleque dice: existen ONG que otorgan créditos muy costosos, quién defiende a esos usuarios al respecto; Carlos William, ¿Qué hay de los impuestos impagos de la Sunat, deben más de dos millones de dólares?; Omar Carpio: dijo que tuvo mala experiencia con Saga, porque sugirió el Libro de Reclamaciones, y que era electrónico no funcionaba. Indicó la congresista hará una pregunta, dijo que tiene un auto Volvo, el tuvo un problema en el motor, le cambiaron el motor, hizo su reclamo en el libro de reclamo, hasta el día de hoy no le notifican, no hay sanción. Teniendo en cuenta que ella es una persona conocida, como serán la atención de los reclamos con los demás.

Siguiendo con las presentaciones de sus denuncias, como: Albina Ruiz: el ballet parking de Los Portales chocó su carro y le dijeron que no podían hacer nada porque su empleado había renunciado. Diego Bracamonte: Ejemplo puntual: Nextel obliga al usuario prepago a comprar tarjeta cada mes. El saldo dura más, se acumula pero no dura.

Preguntó, ¿Por qué Indecopi no defiende derechos contra SAT, caso de papeletas imposibles, el oficial le pone papeleta donde nunca estacionó.

Con relación a la ley que se tiene 29571, Código de Protección en Defensa del Consumidor, en el artículo 156. Si este año ha aumentado los reclamos en un 30% de los consumidores que han sido vulnerados en sus derechos, de qué manera están siendo resarcidos los consumidores, sería bueno saber cómo se podría mejorar, porque están sancionando, cobrándole a las empresas.

Resaltó sobre el Acuerdo Transpacífico y la Ronda 20 ya ingresa, porque se firmó en octubre. Preguntó si fueron invitados por el Mincetur, dado que es el que está manejando eso, a través de la presidencia, sería un grave error si el Perú no pone una alerta roja.

Señaló que el presidente Humala, ha manifestado va a salir la reforma de salud, pero si no se pone una alerta roja los usuarios van a tener problemas para comprar su medicina. Entonces, preguntó si Indecopi ya está teniendo algún plan de contingencia para dar su posición sobre ese tema.

También preguntó, si en estos últimos dos años a cuántas empresas han multado, y a qué asociaciones de consumidores han entregado estas multas.

El **congresista Sarmiento** respecto a la exposición solicitó indicadores para hacer el seguimiento, para probar cómo va la eficiencia de Indecopi.

Por ejemplo, quiere saber con respecto a los reclamos en materia de protección al consumidor, que hay 14 222 reclamos en provincias, precisó que el objetivo es que haya mucho más reclamos, o es que Indecopi tenga una labor de prevención y una labor de fiscalización y de ejecución de esto, que ya ejecute estos reclamos.

En Lima, por ejemplo, acá no hay los reclamos, se imagina que en Lima debe mucho más que en La Libertad, que son 1754 reclamos.

Cree que el Libro de reclamaciones es una herramienta para los usuarios, pero no funciona, una de las deficiencias es que cuando se quiere llenar un reclamo vía virtual, esto solo alcanza para 40 caracteres, asimismo, indicó que tiene dos casos, donde han hecho el reclamo respectivo, pero hace más de seis meses que no contestan, entonces sugirió que se tiene que trabajar con



*Comisión de Defensa del Consumidor y
Organismos Reguladores de los Servicios
Públicos*

las deficiencias del Libro de Reclamaciones. Preguntó cuál es el área que está haciendo seguimiento a esos reclamos. Por ejemplo, en el tema de fiscalización en el Libro de Reclamaciones son 1506 únicamente, y solamente 677 procedimientos se han iniciado?

Sobre la reiteración, dijo cómo se puede saber qué empresas están prestando mal los servicios. Que empresas si tiene mil, dos mil o tres mil reclamaciones, se contar con un ranking que debe estar en posición cero o posición diez. Resaltó que le gustaría ver por rubro, para ver cuál es la parte que se necesita capacitar.

Finalmente, indicó que en este momento de coyuntura es que hay un problema con las Mypes, en las cuales están con productos importados de las prendas chinas, entonces preguntó que está haciendo Indecopi en ese tema. También preguntó cuál es el mecanismo para que el reclamo sea ágil, eficaz por parte de Indecopi

El congresista Tomás Zamudio indicó que sería importante contar con las iniciativas para apoyar.

La congresista Cecilia Tait sugirió que se debería hacer de repente menos publicidad y enfocarse en resolver los problemas de los consumidores. Con relación a la Protección de la Economía Familiar, recordó que es de su autoría, importante ley que protección. Sin embargo, existe una nueva modalidad de abuso.

En el caso que el colegio decide cambiar el uniforme de estudiantes, y le dicen que compren en una tienda especial con el nuevo logotipo, se pregunta el familiar que no tiene y quiere pagar una buena educación, no le interesa si el uniforme es la nueva tendencia, estilo universidad particular, por qué obligarlos a comprar otro, si el estudiante tiene su uniforme.

Entonces si un colegio quieren cambiar un nuevo uniforme, no obliguen a usar o dejar de usar el anterior uniforme, porque los cinco años de primaria algunos pueden usarlo. Entonces tiene que haber una sanción para aquellos que obligan a usar y ver como se puede mejorar esa parte.

En las conferencias, donde han asistido 153 personas para el tema del Libro de Reclamaciones. Preguntó ha sido una invitación abierta, porque quién nos da los alcances es la población.

Respecto al tema de automotriz, recalco que ha dado el nombre, y que hay otras empresas más que cometen esos abusos. Preguntó ¿Cuál es la oficina especializada en esas empresas grandes que siguen cometiendo abusos?

También preguntó Cuál es el proceso, aparte de llenar esa hoja que ella tiene, le dan su copia, dice que espera el resultado hasta la fecha, dado que paso un año.

Con respecto a las diez nuevas oficinas regionales, Ayacucho, Ucayali, preguntó si ¿han llegado a resolver algunos temas y han ido a visitar o han pasado un correo al usuario? Para saber, porque siempre vamos a multar al que hace la falta.

Preguntó ¿Si usted tiene algún problema con alguna entidad privada? ¿Ustedes saben y se acercan al usuario? Sería bueno saber porque usted tendría más o menos un porcentaje real, porque algunos no quieren entrar ni al Internet, ni llamar a estos números porque si contesta una máquina pide a la espera, y hay algunos que son maltratados por estas empresas eléctricas no tienen telefonía ilimitada, sino tienen un límite, y se le acaba ese límite tienen que volver a llamar o salir a esas cabinas telefónicas que ya no existen tantas.

La Presidenta preguntó que el 19 del presente se ha sancionado a 144 inmobiliarias por infringir el Código de Protección y Defensa del Consumidor en perjuicio de los usuarios que adquirieron una vivienda por un monto superior a los dos millones de soles, con 780 Unidades Impositivas, ¿qué empresas son las sancionadas, qué faltas cometieron, si algunas de sus malas acciones comprometían la calidad de vida, la salud o el patrimonio de los consumidores perjudicados?



Comisión de Defensa del Consumidor y
Organismos Reguladores de los Servicios
Públicos

¿El bien que se les ofertaba o se pretendía entregar fielmente no cumplía con las normas y reglamentos vigentes? Y si han cumplido con denunciarlas ya al Ministerio Público.

Dio a conocer, que el Indecopi, conjuntamente con el Congreso de la República, tiene una plataforma de atención al consumidor, que funciona en jirón Andahuaylas con Junín en la parte posterior del Congreso, y atienden dos personas exclusivas del Indecopi, y también personal de la Comisión de Defensa del Consumidor y que el horario de trabajo es de 9:00 a.m. a 5.00 de la tarde todos los días; es la forma de integrar también el trabajo entre Indecopi y el Congreso de la República para poder recoger las denuncias de parte de todos los consumidores del país.

Seguidamente la presidenta otorgó la palabra al doctor Hebert Tassano para que pueda responder las preguntas y finalice su presentación.

El doctor Hebert Tassano Velaochaga señaló con respecto a la pregunta de la congresista Tait, en referencia a las sanciones a las inmobiliarias, han sido una serie de sanciones en un periodo de tiempo, el cual expondrá la doctora Anahi Chávez.

Respecto al tema de las iniciativas legislativas que me preguntaba el congresista; sí puedo decir con nombre y apellido y específicamente qué es lo que nos interesa.

Informó que en la legislatura pasada apoyaron con algunas ideas en un proyecto de ley que fue aprobado por la comisión, referido al trabajo de las municipalidades con el Indecopi, ese proyecto de ley obtuvo un dictamen favorable de la comisión pero no se llegó a ver en el Pleno. Por ello, consideró que ese proyecto de ley pueda ser aprobado en el Pleno, porque permitiría poder estar de una manera presente en más de las 1800 localidades que tiene el Perú.

Asimismo, indicó que están trabajando un proyecto de fortalecimiento al Indecopi en varios aspectos, el cual puede ser alcanzado a la Comisión, antes de que acabe el año en coordinaciones seguramente con el Poder Ejecutivo.

Señaló que en algunos casos van a demorar más de lo debido, pero en general ese incremento del 30% anual de asistencia de gente al Indecopi, el cual grafica que la gente confía en la institución, y los casos emblemáticos que han señalado. Primera vez que se hacen unas sanciones a líneas aéreas, que se inicia procedimientos sancionadores a clínicas privadas y los temas de discriminación, creo acá que la historia última es muy importante y hemos sido resaltados por ello.

Aclaró que sin duda alguna, uno de los mecanismos ágiles en el Servicio de Atención al Ciudadano, es la primera puerta que tienen para poder atenderlos y eso lo están reforzando, y ahí hay un número muy importante, dado que cerca del 80% de lo que va ahí se concilia. Indicó que Indecopi cuenta con funcionarios capacitados en temas de conciliación para poder llegar a una conciliación, considerando que del 100% hay un promedio de 80% que se concilian en esas instancias.

El congresista Sarmiento preguntó si es que se lleva algún registro de esas reclamaciones? Porqué el está pidiendo esos indicadores, por ejemplo, Ese sería un buen indicador para saber qué tan eficiente es lo que está haciendo Indecopi.

El doctor Hebert Tassano Velaochaga señaló que puede remitirle la información, sin perjuicio que en la pantalla-diapositiva tiene el boletín estadístico de agosto 2012 a julio 2013. Sobre al respecto, Indicó que dicha información se publica periódicamente en la página web. Confirmó, que sí, hay un registro, eso no está en el boletín estadístico porque sería muy amplio, pero está en los registros de Servicio de Atención al Ciudadano que, le alcanzará a la brevedad posible.

Con relación a las Mypes y prendas chinas, el Indecopi tiene una investigación de las importaciones de las prendas chinas. Esta investigación, la resolución final debe darse a más tardar, la fecha límite que tiene es el 24 de diciembre de este año, y a fin de mes



Comisión de Defensa del Consumidor y
Organismos Reguladores de los Servicios
Públicos

aproximadamente es muy probable que se convoque a una audiencia, y esto está en un proceso y la comisión que es técnica. Asimismo, se comprometió a alcanzar la información por rubros, más detallada.

En el tema de las empresas más sancionadas, en el sistema "Mira a quién le compras", responde exactamente a la pregunta que han hecho. Señaló, cómo saber cuáles son las empresas más sancionadas; eso lo han lanzado en marzo de este año, se puede poner el rubro, y poner el nombre de la empresa. Señaló que esa información permite saber por qué es sancionado y que el consumidor sepa con quién va a contratar, eso trata de romper la simetría de la información que existe y hay un *ranking* también por ejemplo, ahora ha sido el caso de las inmobiliarias.

La **presidenta** le recordó al doctor Hebert Tassano, que está faltando la respuesta de la congresista Cecilia Tait, respuesta que hay que precisarla.

El **congresista Yonhy Lescano** señaló que las líneas aéreas no están cumpliendo con sus obligaciones, en el caso de postergar los pasajes o endosar.

Sobre el caso, preguntó ¿qué está haciendo el Indecopi para resolver este problema? ¿Cuáles son las medidas coercitivas, sanciones que reciben las líneas aéreas para defender a los ciudadanos? Asimismo, indicó el congresista que en las oportunidades que ha ido al aeropuerto, y las oficinas de Indecopi están cerradas, por lo que ciudadanos están desprotegidos

Señaló que los bancos siguen cobrando 5 mil comisiones a los ciudadanos, entonces, al año los cuatro bancos más importantes en el Perú, tienen ingresos adicionales a los intereses. Preciso, que la Superintendencia ha eliminado unas cuantas comisiones, sin embargo han incrementado comisiones ya existentes. Preguntó ¿qué está haciendo el Indecopi para resolver ese problema?

En el caso de las AFPs, el 74% se ha quedado en el sistema privado de pensiones, solamente el 26% ha migrado a nuevo sistema; el cual es un abuso para los afiliados, que se está haciendo ante esos hechos. Con respecto a las placas vehiculares, es un abuso, porque se están obligando a los ciudadanos a cambiarlos, y han comenzado por el transporte público, pero esos señores fueron elegidos a dedo en el gobierno anterior, incluso van a ser investigados por la Mega comisión, pero siguen queriendo cambiar placas sin ninguna utilidad. Igualmente, preguntó qué está haciendo el Indecopi, en estos hechos.

En el caso de los teléfonos, cuando queda un acumulado de segundos minutos, debería pasar al mes siguiente, sin embargo, Osiptel hasta la fecha no cumple con reglamentar estos para esos actos, el cual beneficiaría a la economía familiar.

Finalmente, señaló que Indecopi debería de comprometerse con los consumidores, intervenir en salvaguarda de sus derechos del consumidor.

El **congresista Luis Galarreta** señaló que en cuanto a las comisiones que cobran los bancos, opinó que la Superintendencia de Banca y Seguros dentro de su marco legal, podría coordinar con el sistema financiero.

Con relación al Libro de Reclamaciones, indicó que es un tema que la mayoría de los ciudadanos no entiende, en todo caso no funciona bien el mecanismo. Estimó que deberían presentar cuales son las deficiencias del procedimiento del libro de reclamaciones para mejorarlo.

La **señora presidenta** refirió que el tema de Defensa del Consumidor, es un tema transversal y se requiere ahondar un trabajo en conjunto y si por ejemplo el Libro de Reclamaciones requiere cambios, somos un Poder Legislativo que se puede ir dando mejores resultados con nuevas iniciativas legislativas.

El **congresista Rubén Condori** precisó que todos somos consumidores, que en cuanto a las universidades no existe un ente regulador, se está creando un Superintendencia. Opinó que se



Comisión de Defensa del Consumidor y
Organismos Reguladores de los Servicios
Públicos

debería revisar las debilidades que hay en Indecopi, en las reguladoras para que el Estado pueda hacer un trabajo más dinámico, porque al final todos somos consumidores.

La presidenta otorgó la palabra al presidente de Indecopi, a efecto que absuelva las preguntas.

El doctor **Hebert Tassano Vela** indicó que en primer lugar, contestando al congresista Lescano, en cuanto a la atención de la oficina de Indecopi, indicó que las oficinas de Indecopi atienden las 24 horas, explicó que en el aeropuerto tienen dos oficinas: una en el área internacional y otra en el área nacional. La del área nacional es la que atiende las 24 horas; la del área internacional no está las 24 horas porque les falta personal para cubrir. En referencia al tema con las aerolíneas, indicó por medio de la diapositiva, figura la sanción que se ha impuesto a la LAN, recalcó que ellos están tomando las acciones pertinentes para éstos hechos.

Con referencia a la pregunta de la congresista Cecilia Tait, el pago de impuestos es un tema de competencia de la Sunat. En el caso de los carros chocados, las empresas de los portales tienen que responder por éstos hechos, pueden ir a Indecopi. En el tema del SAT, indicó que no es de su competencia, sin embargo en el resarcimiento de usuario, se ordena las medidas correctivas a favor de los usuarios.

Con relación al acuerdo Transpacífico, manifestó que sí están participando que les han invitado para poder asistir en la parte técnica de propiedad intelectual; en cuanto a las asociaciones de consumidores, indicó que se les ha entregado fondos a asociaciones de consumidores como ASPEC, Defensoría del Consumidor, Instituto Ordenador de Mercado, etcétera., se realiza transferencias periódicamente.

Afirmó que su presupuesto es limitado; indicó que han tenido el apoyo del MEF, lo están solicitando para el próximo año; con respecto al programa de Presupuesto por Resultados del tema de

Protección al Consumidor es un programa que les permite identificar los problemas y así poder reducir esas brechas que tienen. Han pedido presupuesto específicamente para este programa que tiene indicadores y objetivos muy claro.

Presentó a las funcionarias de Indecopi para absolver algunas preguntas.

La señorita **Anahí Chávez Ruesta** Directora de la Autoridad Nacional del Indecopi refirió que en atención a la pregunta del congresista Luis Galarreta y otros congresistas, de cuáles son las mejoras que han identificado al Libro de Reclamaciones, indicó que precisamente están proponiendo mediante un Decreto Supremo, el cual se encuentra en la Presidencia del Consejo de Ministros. También señaló, que están incluyendo en la modificación al Libro de Reclamaciones que los proveedores que venden por medios virtuales también tengan la obligación de contar con Libro de Reclamaciones. También están incluyendo que se dé atención preferente en los diferentes establecimientos para la atención en el Libro de Reclamaciones.

Asimismo, refirió el tema que cuando no había sistema para los libros de reclamaciones virtuales, están proponiendo que se incorpore la obligación de un libro de respaldo que sea físico, así en caso de los proveedores que tiene virtualmente, y éstos fallan puedan brindar el libro de respaldo físico a los consumidores y luego incluir el reclamo en el sistema.

Con respecto en lo que es transporte aéreo, transporte provincial y transporte fluvial, indicó que están incorporando la obligación de que tengan hojas de reclamaciones físicas en las unidades de transporte a fin de que los consumidores durante el viaje y que no tuvieron tiempo en el momento de abordaje de llenar su reclamo, lo puedan hacer cuando se encuentran durante el viaje. Igualmente, están incluyendo una herramienta de fiscalización que es el CIS-RED que es a fin de que los proveedores puedan reportar en línea todos los reclamos que reciben y que el Indecopi pueda hacer seguimiento al cumplimiento también en línea.



*Comisión de Defensa del Consumidor y
Organismos Reguladores de los Servicios
Públicos*

De igual modo, el programa de Mira a Quien le Compras, respecto a las principales empresas sancionadas, en cuanto a inmobiliarias ha sido Activos Peruanos, Cárdenas Marco Antonio Eliseo, Alco Real State y básicamente los motivos de sanción ha sido la demora en la entrega del departamento, la no devolución de la cuota de separación y en términos generales el no cumplir con lo ofrecido respecto del bien. En bienes con rajaduras, bienes con metrajes distintos a los ofrecidos, etcétera. Estas son las sanciones que se han impuesto desde el año 2011 hasta el 2013 y que, precisamente, las mostramos en una modalidad de ranking a través del Registro Mira a Quien le Compras.

Finalmente, respecto al trabajo de Indecopi con las diferentes entidades, que si bien hay una coordinación, sin embargo no se puede ir más allá de las facultades conferidas a cada una de ellas, eso lo establece el Código de Protección al Consumidor. No obstante, periódicamente vienen requiriendo a cada uno de los sectores que se encuentran en el Consejo Nacional de Protección al Consumidor, informes respecto de lo que vienen haciendo en materias concretas. En ese sentido, indicó que lleva la inquietud del congresista Lescano a efecto de que en las próximas reuniones solicitará a Osiptel que dé una explicación de la reglamentación pendiente en la materia que ha señalado.

La congresista Cecilia Tait señaló que si se aplica en el Título I, Derechos de los consumidores, a partir de ahora, en el inciso e) derecho a la reparación o reposición del producto a una buena ejecución del servicio o en los casos previstos en el presente código. La devolución de la cantidad pagada según las circunstancias, preguntó que si se está aplicado ese acto.

La directora de la Autoridad de Protección al Consumidor dijo que hay medidas correctivas, porque además de imponer una sanción, ordena una medida correctiva que pretende revertir los efectos de la conducta. Dio el ejemplo, si está malograda su refrigeradora y denunció a la empresa que la vendió, el Indecopi va a ordenar la reparación, en caso no sea posible el cambio de la refrigeradora y si el cambio tampoco sea posible, porque no hay una de las características iguales, la devolución de lo pagado.

La congresista Cecilia Tait ante ello preguntó. ¿Qué medidas correctivas vamos a hacer para que se aplique lo que está en el código? Porque la empresa dice "No le vamos a devolver el dinero, le damos una nota de crédito", pero si uno ya no confía en esa empresa. Obviamente, sugiere que le devuelva el dinero para ir a comprar a otro lado, ese es el punto, porque se está basando en el Código.

El congresista Yonhy Lescano observó que las oficinas de Indecopi que se encuentran en el interior tengan capacidad resolutoria, porque si todo estará en Lima no hay avance en protección al consumidor. Sobre el Libro de Reclamaciones señaló que para conseguir que Indecopi vea la queja tiene que ir a formular la denuncia en la tienda e también a Indecopi siendo dos denuncias, recordando que en el proyecto original se establecía 72 horas para que el establecimiento comercial remitiera esa hoja de reclamación al Indecopi para resolver el problema, lo cual no fue aprobado.

La presidenta exhortó precisiones en sus opiniones a los congresistas.

El doctor Hebert Tassano se refirió al congresista Lescano, que de las 25 oficinas regionales de Indecopi; 14 tienen poder resolutorio. Ante ello indicó que poco a poco se le va dando poder resolutorio en función de la capacidad que tienen.

En cuanto al Libro de Reclamaciones, indicó que tener la copia física de la hoja que tiene la empresa es casi imposible, por lo tanto, han planteado una modificación al Libro de Reclamaciones de que ante todas las empresas que tengan una facturación por encima de las 3000 UIT, tienen la obligación de enviarnos en forma virtual al Indecopi una copia de la hoja de reclamaciones.



Comisión de Defensa del Consumidor y
Organismos Reguladores de los Servicios
Públicos

Entonces, refirió que de esa manera virtual ellos van a poder realizar un control, 3000 UIT que abarca al 80% de las empresas. Eso ha sido de los reclamos, entonces, con la aprobación de esa modificación, todas las empresas van a estar en la obligación de enviarnos por línea y así podrán hacer un muestreo.

La presidenta concedió la palabra a la señora Tessy Torres Sánchez, Gerente de Supervisión y Formalización del Indecopi

La señora Tessy Torres Sánchez, Gerente de Supervisión y Formalización del Indecopi, indicó que con relación a la preocupación del congresista Lescano sobre la supervisión de los intereses y comisiones que cobran las instituciones financieras.

Refirió que se tiene alrededor de treinta expedientes de supervisión de todos los bancos y financieras, en particular para verificar la correcta aplicación de comisión por gasto de cobranza e incluso también la información que se trasmite a través de los cajeros automáticos sobre comisiones y gastos. En este año en particular en los 1563 colegios que han sido materia de supervisión, han incidido, precisamente, en verificar cuál es el interés que aplican los colegios por retraso en el pago de mensualidades el cual está en proceso.

Con respecto a las líneas aéreas precisamente por el tema de postergaciones, además de las cuatro sancionadas, están supervisando todas las demás empresas del sector y verificando que se cumpla las medidas correctivas ya ordenadas por los órganos resolutivos, incluyendo la devolución de lo indebidamente cobrado como el caso de LAN.

En el caso de la obligación que tiene el colegio de no direccionar la compra de lo que fuera, incluido en la lista de útiles, eso también ha sido objeto de supervisión este año en éstos 1563 colegios.

La Presidenta agradeció su exposición del doctor Hebert Tassano, comprometiéndole informar por escrito trimestralmente sobre los avances y cumplimiento de sus metas, para, a través de la Comisión, difundirlo a los miembros de la comisión, y de esa manera contribuir al trabajo de fiscalización de la comisión y señaló su deseo de mantener una buena relación y una mejor articulación entre Indecopi y la Comisión.

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

Siendo las 13:35 minutos la presidenta levantó la Primera Sesión Ordinaria de la Comisión

Forma parte de la presente acta la transcripción magnetofónica de la presente sesión, realizada por el Departamento de Transcripciones del Congreso de la República.

JULIA TEVES QUISPE
Presidenta

EMILIANO APAZA CONDORI
Secretario