



DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 2654/2013-CR CON UN TEXTO SUSTITUTORIO QUE PROPONE LA LEY QUE PROMUEVE EL AUXILIO OPORTUNO AL PÚBLICO EN LOS CENTROS COMERCIALES.

## DICTAMEN

### COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Periodo Anual de Sesiones 2013-2014

Señor Presidente:

Ha ingresado para dictamen de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del **Proyecto de Ley 2654/2013-CR**, que propone la "Ley que garantiza el auxilio oportuno a los consumidores en las instalaciones de los establecimientos y centros comerciales", presentado por la congresista Julia Teves Quispe del Grupo Parlamentario Nacionalistas Gana Perú.

Luego del análisis y debate correspondiente, la Comisión ha acordado por **unanimidad** en su décimo segunda sesión ordinaria del 11 de marzo de 2014, proponer al Pleno la aprobación de la Ley que promueve el auxilio oportuno al público en los centros comerciales, conforme aparece en la parte final del presente dictamen.

#### I. Situación procesal

##### a) Antecedentes

El **Proyecto de Ley 2654/2013-CR** ha sido presentando a la oficina de trámite documentario el 12 de setiembre del 2013, derivado a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos como única comisión dictaminadora el 16 de setiembre del mismo año.

##### b) Opiniones solicitadas

Se han recibido las siguientes opiniones de instituciones:

1. Del **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)** mediante oficio 8516-2013 PCM/SG/OCP, de fecha 26 de noviembre del 2013; Oficio 8248-2013 PCM/SG/OCP del 15 de noviembre del 2013 que contienen las Cartas 716-2013/PRE-INDECOPI y 678-2013/PRE-INDECOPI; con opiniones favorables.
2. De la **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC)**, mediante Oficio 070-2013 ASPEC/PRE del 21 de octubre del 2013, con opinión favorable.
3. De la **Asociación de Centros Comerciales y de Entretenimiento del Perú (ACCEP)**, mediante cartas de fecha 14 de octubre, mediante las cuales presentan opinión favorable.
4. Del **Ministerio de Salud (Minsa)**, mediante Oficio 3233-2013-DM/MINSA remite informe 1075-2013-OGAJ/MINSA de fecha 19 de diciembre del 2013 opinando del Proyecto de Ley 2654/2013-CR en forma favorable, con observaciones.

#### II. Contenido de la propuesta



Congreso de la República

DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 2654/2013-CR CON UN TEXTO SUSTITUTORIO QUE PROPONE LA LEY QUE PROMUEVE EL AUXILIO OPORTUNO AL PÚBLICO EN LOS CENTROS COMERCIALES.

El Proyecto de Ley materia de dictamen, tienen por objeto lo siguiente:

Garantizar el auxilio oportuno a la salud de los consumidores en establecimientos y centros comerciales, para lo cual establece que todo establecimiento comercial, contará con un botiquín de primeros auxilios para atender las emergencias que se presenten en su interior.

Señala que los centros comerciales con más de 2000 metros cuadrados de área de venta, además del botiquín de primeros auxilios, deben tener en funcionamiento un espacio dotado con:

- a) Implementos básicos de enfermería, que incluya un desfibrilador.
- b) Un sistema de comunicación que le permita conectarse con las líneas de emergencias y pueda recibir las alertas desde cualquier punto del área comercial.
- c) Un servicio de ambulancia para garantizar el traslado de los pacientes que por su patología ameriten el traslado a una clínica.
- d) La asistencia de un profesional de la salud capacitado en atención de emergencias y primeros auxilios.

Finalmente, establece que la inobservancia de la presente ley será sancionada bajo las normas del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571.

### III. Marco normativo

#### 1. Marco nacional

- Constitución Política de 1993 (artículo 7, 65 y 59).
- Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. (Artículos VI, 18 y 19 y Título V).
- Ley 26842, Ley General de Salud.
- Decreto Supremo 023-2005-SA Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Resolución Ministerial 386-2006/MINSA, Norma Técnica de Salud de los Servicios de Emergencia NTS 042-MINSA/DGSP-V.01
- Resolución N° 1900-2009/SC2-INDECOPI.

### IV. Análisis de la propuesta

#### a) Análisis técnico

La iniciativa legislativa busca resguardar la salud y seguridad de los consumidores, la cual por mandato de la Constitución Política<sup>1</sup> establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios, velando por su salud y seguridad.

Así también es el artículo 7 de la Constitución Política que dispone que *“Todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad así como el deber de contribuir a su promoción y defensa (...)”*.

También, se encuentra acorde a la VI Política de Estado establecida en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Artículo 65 de la Constitución Política.

<sup>2</sup> Artículo VI. Políticas Públicas. 1. El Estado protege la salud y seguridad de los consumidores a través de una normatividad apropiada y actualizada, fomentando la participación de todos los estamentos públicos o



Congreso de la República

DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 2654/2013-CR CON UN TEXTO SUSTITUTORIO QUE PROPONE LA LEY QUE PROMUEVE EL AUXILIO OPORTUNO AL PUBLICO EN LOS CENTROS COMERCIALES.

Así mismo corresponde realizar un análisis respecto de si las iniciativas legislativas materia de dictamen incentivan la idoneidad, entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe.

La idoneidad es un derecho consagrado por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571 en el artículo 18, que define la idoneidad<sup>3</sup> como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

*Los primeros auxilios son la asistencia inmediata que se presta a las víctimas de accidentes antes de la llegada de personal médico especializado. Su objetivo es detener y, si es posible, revertir el daño ocasionado. Consisten en una serie de medidas rápidas y sencillas, como liberar la vía aérea, aplicar presión sobre las heridas sangrantes o lavar las quemaduras químicas situadas en los ojos o en la piel<sup>4</sup>.*

Los consumidores están expuestos durante el desarrollo de su vida diaria y desarrollo de actividades a que puedan presentárseles urgencias y emergencias médicas que requieren ser atendidas inmediatamente pues de lo contrario pueden desencadenar hasta la pérdida de la vida.

Por ello, los proveedores tienen la obligación de prestar primeros auxilios a los consumidores, en caso que se presenten emergencias dentro de sus locales y que afecten su salud y seguridad, ya que esta obligación forma parte del deber de idoneidad que todas las empresas tienen hacia sus clientes (consumidores).

La obligación moral de ayuda a otro ser humano en estado de peligro se potencializa en la medida que existe la relación de consumo o la posibilidad de ésta, pues un consumidor esperaría que de ocurrir una emergencia de salud dentro de un establecimiento comercial, éste pueda brindarle asistencia básica de ayuda, una ayuda inicial para hacer frente a la emergencia médica.

La Ley 26842, Ley General de Salud, establece en sus artículo I y II del Título Preliminar que la Salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, siendo la protección de la salud de interés público, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla.

Así también el artículo XIII del Título Preliminar de la mencionada Ley señala que el derechos como el ejercicio del derecho a la propiedad, a la inviolabilidad del domicilio, al libre tránsito, a la libertad de trabajo, empresas, comercio e industria, entre otros, están sujetos a limitaciones que establece la Ley en reguardo de la salud pública.

---

privados, que desarrollen, con o sin finalidad de lucro, actividades de comercio, industriales, y/o de servicios de manera previa a la apertura, o instalación de establecimientos en los que se desarrollen tales actividades.

<sup>3</sup> La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

<sup>4</sup> Primeros Auxilios y Servicios Médicos de Emergencia, Antonio J. Dajer pagina 14.2 Enciclopedia de Salud.



Congreso de la República

DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 2654/2013-CR CON UN TEXTO SUSTITUTORIO QUE PROPONE LA LEY QUE PROMUEVE EL AUXILIO OPORTUNO AL PÚBLICO EN LOS CENTROS COMERCIALES.

En la actualidad, los medios de comunicación han dado cuenta de fallecimientos de personas que no fueron atendidas en los primeros momentos de alguna emergencia médica en establecimientos comerciales y producto de ello dejaron de existir<sup>5</sup>. Son cada vez más los consumidores que por la falta de atención inmediata han fallecido o la demora en la atención de primeros auxilios han repercutido negativamente en su salud y su calidad de vida.

Así mismo el Indecopi ha sentado jurisprudencia declarando fundada la denuncia de una consumidora de un tienda comercial toda vez que quedó acreditado que la denunciante fue mordida por una araña en las instalaciones de dicha tienda comercial que no le brindó la ayuda necesaria<sup>6</sup>.

Se concluye que las hipótesis a desarrollar se circunscriben en determinar que:

- a. El objeto del dictamen se restringiría sólo a beneficio de los consumidores o podría incluir a aquellas personas que asisten a dichos establecimientos y centros comerciales que no hay realizado ninguna compra o usado algún servicio.
- b. El metraje propuesto por el proyecto de ley 2654/2013CR responde a fundamentos objetivos que atender.
- c. Definir el contenido mínimo del equipamiento y medicamentos, así como los profesionales que estarían a cargo de brindar la atención.
- d. La necesidad de que por Ley se establezca la obligación de colocar carteles en restaurantes.
- e. Las empresas puedan asumir la obligación de brindar ambientes seguros para que los consumidores puedan ser atendidos ante un hecho de emergencia o urgencia para su salud, como parte de su responsabilidad social.

**b) Análisis del marco normativo y efecto de la vigencia de la norma.**

La Constitución Política del Perú, en su artículo 7 consagra el **derecho de todos a la protección de su salud**, la del medio familiar y la de la comunidad así como el deber de **contribuir a su promoción y defensa**. Por su parte el artículo 65, regula la defensa de los consumidores y usuarios<sup>7</sup>, **El Estado** defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Así mismo **vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población**<sup>8</sup>. Finalmente la lectura e interpretación integral de los artículos 7, y 65 de la Constitución Política debe hacerse también con el artículo 59 que consagra la obligación del Estado de estimular la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo y **la libertad de empresa, comercio e industria**; y señala además que el ejercicio de estas libertades **no debe ser lesivo** a la moral, ni **a la salud**, ni a las seguridad públicas.

Así el texto sustitutorio del presente dictamen armoniza los tres artículos señalados.

<sup>5</sup> Diario "El Trome", edición del martes 24 de setiembre del 2013 página 3. <http://peru21.pe/actualidad/plaza-vea-asegura-que-brindo-atencion-medica-hombre-fallecido-su-local-2146495> <http://peru21.pe/2012/07/22/actualidad/independencia-nino-cae-tercer-piso-centro-comercial-plaza-norte-2034146>

<sup>6</sup> Resolución 1900-2009/SC2- INDECOPI Cecilia Mercedes Alarcón Bobadilla contra Saga Falabella S.A.

<sup>7</sup> A través de un derrotero jurídico binario, a saber: a) establece un principio rector para la actuación del Estado; y, b) consagra un derecho personal y subjetivo.

<sup>8</sup> Sentencia del Tribunal Constitucional, EXP. N.º 01865-2010-PA/TC



Congreso de la República

DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 2654/2013-CR CON UN TEXTO SUSTITUTORIO QUE PROPONE LA LEY QUE PROMUEVE EL AUXILIO OPORTUNO AL PUBLICO EN LOS CENTROS COMERCIALES.

Con relación a los derechos de los consumidores y usuarios, el texto sustitutorio se encuentra acorde a las Políticas de Estado en Defensa del Consumidor Establecidas por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571.

*“El Estado protege la salud y seguridad de los consumidores a través de una normativa apropiada y actualizada, fomentando la participación de todos los estamentos públicos o privados. Para tal efecto promoverá el establecimiento de las normas reglamentarias para la producción y comercialización de productos y servicios y fiscalizará su cumplimiento a través de los organismos competentes”.*

En relación a las normas de salud, el texto sustitutorio propuesto se encuentra acorde a la Ley General de Salud, Ley 26842, el Decreto Supremo 023-2005-SA Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud y la Resolución Ministerial 386-2006/MINSA, Norma Técnica de Salud de los Servicios de Emergencia NTS 042-MINSA/DGSP-V.01.

Los artículos 18 y 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, referidos a la idoneidad y la obligación de los proveedores se ven reflejada en el texto sustitutorio del presente dictamen.

El Texto sustitutorio no modifica ninguna ley, por el contrario complementa las normas señaladas, armoniza con la legislación en salud y en defensa del consumidor vigentes, cubriendo un vacío legal existente.

El efecto de la vigencia de la norma se confirmará con una protección a los consumidores y ciudadanos en general que se ven vulnerables ante un repentino estado de salud y que requieren atención inmediata de la urgencia o emergencia suscitada, situación que pone en grave riesgo su propia vida y que los proveedores deben atender sin sustraerse de su responsabilidad social.

### **c) Análisis de las opiniones e información solicitada**

Respecto del Proyecto de Ley 2654/2013 CR mediante Informe 096-2013 /DPC-INDECOPI, ha señalado que un consumidor esperaría que de ocurrir una emergencia de salud dentro de un establecimiento comercial, éste pueda brindarle una asistencia básica de ayuda, dentro de lo que pueda considerarse como “primeros auxilios”, señalando como ejemplo que *“de acaecer un incidente de salud, se esperaría que el centro comercial brinde una ayuda inicial al cliente y se comunique de manera inmediata con un centro de salud o un profesional médico a fin de darle la debida atención a la emergencia presentada”*<sup>9</sup>.

El MINSA ha señalado que la propuesta legislativa resulta ser importante para proteger y salvaguardar la vida de las personas, sustentándose en lo dispuesto en el artículo 7° de la Constitución Política del Perú que señala que todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad, así como el deber de contribuir a promoción y defensa; así como en los artículos I y II del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, señala que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, y que la protección de la salud es de interés público, por lo que, es responsabilidad del

<sup>9</sup> Informe 096-2013/DPC-Indecopi de fecha 8 de noviembre del 2013.



Congreso de la República

DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 2654/2013-CR CON UN TEXTO SUSTITUTORIO QUE PROPONE LA LEY QUE PROMUEVE EL AUXILIO OPORTUNO AL PUBLICO EN LOS CENTROS COMERCIALES.

Estado regularla, vigilarla y promoverla, respectivamente. Plantea observaciones tanto por la Dirección General de Salud de las Personas, como por la Oficina General de Defensa Nacional, que responden a aspectos formales, los cuales una vez levantados o subsanados harían viable la mencionada propuesta legislativa.

La Dirección General de Salud de las Personas del Ministerio de Salud, en su órgano técnico normativo en los procesos relacionados a la atención integral, servicios de salud, calidad, gestión sanitaria y actividades de salud mental ha señalado que *"su alcance podría ser interpretado en el sentido que se aplica sólo a las personas que consumen alimentos o usan algún servicio, con lo que el proyecto resultaría restrictivo para aquellas personas que asisten a dichos establecimientos y centros comerciales, pero que aún no han consumido o que finalmente decidan no consumir o usar un servicio"*<sup>10</sup>.

La Comisión considera que debe quedar claro que los beneficiarios de la norma son los consumidores, entendiendo como tales aquellas que se encuentren directa o indirectamente expuestas o comprendidos por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta, tal como lo ha establecido el ámbito de aplicación del Código de protección y defensa del consumidor en su artículo III de su título Preliminar.

 El Indecopi respecto de la obligación de contar con un **botiquín** de primeros auxilios, considera que los establecimientos y centros comerciales deben encontrarse preparados para hacer frente a las emergencias con un botiquín de primeros auxilios dotado de lo indispensable para éste fin, en virtud del principio de idoneidad de los proveedores. Por su parte la Comisión considera que hay que observar la Norma Técnica de Salud N° 042-MINSA/DGSP-V.02 Norma Técnica de Salud de los Servicios de Emergencia, que establece en forma ordenada y sistemática los procedimientos técnicos que permiten satisfacer las necesidades de atención del paciente en situación de emergencia, a fin de lograr una adecuada prestación de salud bajo criterios de oportunidad y calidad, y específicamente a atención de emergencias de prioridad I, es decir aquellas que se refieren a pacientes con alteración súbita y crítica del estado de salud, en riesgo inminente de muerte y que requieren atención inmediata.

El MINSA referido a la obligatoriedad de un Botiquín de Primeros Auxilios señala que por su naturaleza es para la atención de primeros auxilios, no necesariamente para la atención de emergencias; por lo que, sugiere tomar en cuenta las prioridades de daño en el servicio de emergencia de los establecimientos de salud, contempladas en la NTS N° 042-MINSA/DGSP-V.01 "Norma Técnica de Salud de los Servicios de Emergencia" vigente.

Respecto de la obligación de contar con un **espacio** dotado con implementos básicos de enfermería y un desfibrilador, el Indecopi ha manifestado que esta obligación complementa la finalidad de la exigencia del botiquín de primeros auxilios, dado que de esta manera se contaría con un ambiente especial a efectos de brindar la asistencia correspondiente ante una urgencia o emergencia y señala además que debe determinarse qué implementos básicos de enfermería son necesarios para una atención primaria frente a los accidentes que generalmente suelen ocurrir en los establecimientos y centros comerciales.

El MINSA señala que el término "*implementos básicos de enfermería*" resulta ser muy genérico y sólo se estaría refiriendo al profesional de enfermería; por lo que propone el siguiente término: "equipamiento y medicamentos", a efecto que el reglamento

<sup>10</sup> Informe 1075-2013-OGAJ/MINSA



Congreso de la República

DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 2654/2013-CR CON UN TEXTO SUSTITUTORIO QUE PROPONE LA LEY QUE PROMUEVE EL AUXILIO OPORTUNO AL PÚBLICO EN LOS CENTROS COMERCIALES.

posteriormente defina el contenido mínimo, así como los profesionales que estarían a cargo de brindar la atención.

La OGDN, órgano asesor del Ministerio de Salud a cargo de proponer la normatividad y velar por el funcionamiento de la atención médica de emergencia como componente de los preparativos y respuesta ante situaciones de emergencias, masivas y desastres, estima que debe precisarse que el "Desfibrilador" no es un implemento básico de emergencia, como si lo es el Desfibrilador Semiautomático Externo, *con la misma función que el Desfibrilador, pero que ha sido diseñado para uso no médico en el proyecto materia de análisis, pero preparado para el uso de personal no médico.*

Los desfibriladores externos semiautomáticos (DESA) fueron especialmente desarrollados para ser accionados por cualquier persona con un mínimo entrenamiento al momento de ocurrir un paro cardíaco. En casos de paro cardíaco, el tiempo de reacción es un factor crítico para la supervivencia de la víctima. Cada minuto que pasa luego del colapso, reduce las probabilidades de supervivencia en un 10%.

*Un DESA es un resucitador portátil que restituye el ritmo normal del corazón en casos de paro cardíaco. El mismo no sustituye a las emergencias móviles sino que por el contrario, complementa ese servicio<sup>11</sup>.*

Respecto de la obligación del **desfibrilador**, Indecopi señala que al ser un aparato que emite descargas eléctricas a fin de restablecer el ritmo cardiaco normal y que es necesario únicamente en ataques cardiacos, señalando que esta emergencia no es frecuente en los establecimientos y centros comerciales, por lo cual no lo consideran como implemento básico. Respecto a ello, la Comisión considera que el Desfibrilador es de uso médico y lo que se requiere en los servicios de primeros auxilios, según guías americanas y europeas es el DEA<sup>12</sup>, llamado así al desfibrilador semiautomático, preparado especialmente para ser utilizado por personal no médico.

Se estima que cada año, en el Perú, se producen cinco mil infartos<sup>13</sup>. Sólo un 5 por ciento de las víctimas sobrevive, principalmente por ausencia de atención médica. La supervivencia de víctima en el momento de sufrir un Paro Cardíaco depende de si hay testigos que le puedan atender, si éstos tienen el entrenamiento de reanimación cardiopulmonar, RCP, y conocen cómo usar un desfibrilador; todo ello para mantener con vida a la víctima hasta la llegada de los equipos médicos de emergencia, a quien se habrá avisado en primer lugar.

Casi el 50% de los hombres y mujeres de la sociedad occidental que presentan enfermedades serias en las arterias coronarias manifiestan los primeros síntomas de forma repentina y trágica. La obstrucción de arterias lleva a una isquemia severa, un miocardio irritable y una repentina fibrilación ventricular, colapso y muerte<sup>14</sup>.

Los principios de la cadena de la vida se aplican en las emergencias médicas en que el paciente tiene ausencia de respiración y latidos del corazón. Esto implica las cuatro etapas de Acceso temprano, RCP temprano, Desfibrilación temprana y Soporte Vital Avanzado temprano

<sup>11</sup> [http://www.fdm.org.pe/documentos/3\\_Complicaciones\\_obstetricas\\_Desfibrilaciones\\_100812.pdf](http://www.fdm.org.pe/documentos/3_Complicaciones_obstetricas_Desfibrilaciones_100812.pdf)

<sup>12</sup> Está diseñado para ser usado por la población general con un mínimo de entrenamiento, ya que una vez encendido, entrega, a través de una grabación, todas las instrucciones necesarias para su uso e imposibilita la entrega de descargas innecesarias. <http://www.reanimandoachile.cl/contenidos/dea.html>

<sup>13</sup> El Comercio [http://elcomercio.pe/lima/661127/noticia-90-muertes-subitas-son-males-cardiacos\\_1](http://elcomercio.pe/lima/661127/noticia-90-muertes-subitas-son-males-cardiacos_1)

<sup>14</sup> Fundamentos del Proyecto de Ley 2654/2013CR



Congreso de la República

DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 2654/2013-CR CON UN TEXTO SUSTITUTORIO QUE PROPONE LA LEY QUE PROMUEVE EL AUXILIO OPORTUNO AL PÚBLICO EN LOS CENTROS COMERCIALES.

Respecto de la asistencia de un profesional de la salud capacitado en atención de emergencias y primeros auxilios, el Indecopi considera que debe existir personal capacitado para brindar este tipo de asistencia, por lo cual no consideran necesario un profesional de la salud exclusivamente, el Indecopi considera que estas obligaciones se cumplen con tener una lista de teléfonos de emergencia a los cuales llamar en casos de eventualidades y si se tiene un sistema de comunicación interno que alerte sobre emergencias que se producen en zona determinada del establecimiento y centro comercial, señalando que el sistema de comunicación de alertas rápidas resulta conveniente que se realice vía telefónica o por algún medio que genere situaciones de alarma entre los usuarios del establecimiento, ya que podría suscitarse más incidencia de emergencias.

Por su parte el MINSa señala que al emplear el término "profesional de la salud", se incluye a médicos cirujanos, profesionales en enfermería, obstetricia, cirujanos dentistas, psicólogos, tecnólogos médicos, nutricionista, químicos farmacéuticos, entre otros.

La movilización y evacuación de una víctima requiere conocimientos y habilidades especiales, y a menos que la situación sea particularmente peligrosa, y sea probable que el paciente sufra más daños, debe dejarse en manos de profesionales de la emergencia médica, así como del servicio de bomberos<sup>15</sup>.

Sobre el servicio de ambulancia, Indecopi considera que debe analizarse el costo beneficio de esta obligación y proponen incluir otras opciones menos gravosas que cumplan la misma finalidad, como sería contar con un sistema de comunicación rápido con líneas de emergencia que puedan proveer de ambulancias.

Por su parte el Minsa señala que para que no se interprete como una direccionamiento a las instituciones privadas debería señalar que el traslado deberá efectuarse al establecimiento de salud más cercano.

Finalmente respecto de los sujetos obligados por la ley, Indecopi considera que los establecimientos y centros comerciales con más de 2000 metros cuadrados deben tener un criterio por el cual sólo se incluya a los que cumplan con esta característica. La **Asociación de Centros Comerciales y de Entretenimiento del Perú** ha manifestado su conformidad con ambas iniciativas legislativas, atendiendo la importancia de las mismas. Por su parte la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – **ASPEC** ha expresado su conformidad señalando que en los casos de centros comerciales la idoneidad no sólo implica la calidad de los productos y servicios que se comercializan sino también la seguridad de los consumidores que acuden a sus instalaciones. En tal virtud, están obligados a adoptar las medidas que sean necesarias para garantizar el auxilio oportuno a la salud de los consumidores. La Comisión ha considerado que la responsabilidad social de las empresas obliga a brindar ambientes seguros para que los consumidores puedan ser atendidos ante un hecho de emergencia o urgencia para su salud.

En cuanto a un sistema que permita recibir alertas desde cualquier punto del establecimiento y la obligación de contar con un sistema de líneas de emergencia, Indecopi considera que la obligación se considerará cumplida con un alista de teléfonos de emergencia a disposición de los consumidores afectados por el estado de salud.

Finalmente, la Comisión considera que debe quedar claro que los beneficiarios de la norma son los consumidores, entendiendo como tales aquellas que se encuentren directa

<sup>15</sup> Fundamentos del Proyecto de Ley 2654/2013CR



Congreso de la República

DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 2654/2013-CR CON UN TEXTO SUSTITUTORIO QUE PROPONE LA LEY QUE PROMUEVE EL AUXILIO OPORTUNO AL PUBLICO EN LOS CENTROS COMERCIALES.

o indirectamente expuestos o comprendidos por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta, tal como lo ha establecido el ámbito de aplicación del Código de protección y defensa del consumidor en su artículo III de su título Preliminar.

**c) Análisis costo beneficio**

El Texto Sustitutorio generará beneficios y garantizará la atención oportuna a la salud de los consumidores.

Con la aprobación de la norma se garantiza el derecho a la protección a la salud de los consumidores y por otro lado contribuye al deber idoneidad del proveedor que no solo implica la calidad de los productos y servicio que comercializa sino también la obligación de adoptar las medidas que sean necesarias para garantizar el auxilio oportuno, establecido también en el Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>16</sup>.

En cuanto a los costos que la implementación del texto sustitutorio pueda darse, tenemos que la Asociación de Centros Comerciales y de Entretenimiento del Perú ha manifestado su conformidad con las iniciativas legislativas considerándolas importantes, de ello concluimos que es responsabilidad social del empresariado peruano proteger a sus clientes en situación de vulnerabilidad.

El Texto Sustitutorio es totalmente viable en términos de beneficios, pues por un lado no irroga gastos al tesoro público, toda vez que mejora la protección de los consumidores y fomenta la competitividad de las empresas y del país que contaría con un nivel avanzado en la protección al consumidor, no representando costos que no sean razonables sino por el contrario las ventajas que se obtendrán en cuanto a la marca y prestigio de los proveedores sería significativas.

Así también una vez hecha Ley permitirá al Estado cumplir con sus deberes primordiales de garantizar la plena vigencia de los derechos humanos, proteger a estos consumidores en situación de vulnerabilidad, y de promover el bienestar general y una cultura de paz.

El Texto Sustitutorio contenido en el presente Dictamen tiene impacto económico en toda la sociedad peruana en su conjunto.

**Incidencia para los consumidores.**

COSTO	BENEFICIO
Ninguno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se protege la salud de los consumidores.</li> <li>• Se protege al consumidor en estado vulnerable (estado de salud deteriorado)</li> <li>• Mejora legislativamente la protección de los consumidores.</li> <li>• El país contaría con un nivel avanzado en la protección al consumidor.</li> </ul>

<sup>16</sup> Ley 29571, Ley del Código de Protección y Defensa del Consumidor, artículo 19.



Congreso de la República

DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 2654/2013-CR CON UN TEXTO SUSTITUTORIO QUE PROPONE LA LEY QUE PROMUEVE EL AUXILIO OPORTUNO AL PUBLICO EN LOS CENTROS COMERCIALES.

**Incidencia para el Estado.**

COSTO	BENEFICIO
Ninguno	Cumplir con sus deberes primordiales de garantizar la plena vigencia de los derechos humanos, proteger a estos consumidores en situación de vulnerabilidad, y de promover el bienestar general y una cultura de paz.

**Incidencia para el empresario:**

COSTO	BENEFICIO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilitar espacios adecuados para la atención de primeros auxilios.</li> <li>• Contar con sistema de monitoreo y aviso de emergencias médicas en sus instalaciones.</li> <li>• Podrían implicar un costo que comparado con los beneficios que las obligaciones traen.</li> <li>• No representa costos que no sean razonables sino por el contrario las ventajas que se obtendrán en cuanto a la marca y prestigio de los proveedores sería significativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar la competitividad de las empresas.</li> <li>• Contribuye al deber del proveedor de dar siempre <b>servicio idóneo</b>, establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.</li> <li>• Genera mayor confianza y fidelidad de sus clientes - consumidores.</li> <li>• Mejora de su imagen empresarial.</li> </ul>

Los beneficios son significativamente mayores para los consumidores peruanos y para los propios proveedores, toda vez que afianzará la confianza entre estos sujetos de la relación de consumo.

**V. Conclusión**

Por las consideraciones expuestas y de conformidad a lo establecido en el inciso b) del Artículo 70° del Reglamento del Congreso de la República, la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos recomienda aprobar el dictamen recaído en el **Proyecto de Ley 2654/2013-CR** con el siguiente texto sustitutorio:

**TEXTO SUSTITUTORIO**

El Congreso de la República;

Ha dado la ley siguiente:



*Congreso de la República*

DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 2654/2013-CR CON UN TEXTO SUSTITUTORIO QUE PROPONE LA LEY QUE PROMUEVE EL AUXILIO OPORTUNO AL PUBLICO EN LOS CENTROS COMERCIALES.

## **LEY QUE PROMUEVE EL AUXILIO OPORTUNO AL PUBLICO EN LOS CENTROS COMERCIALES.**

### **Artículo 1. Objeto de la Ley**

El objeto de la presente Ley es promover el auxilio oportuno a las personas en los establecimientos comerciales abiertos al público, que se encuentren en circunstancia de una condición repentina o inesperada que requieran atención inmediata al poner en peligro inminente su vida.

### **Artículo 2. Ámbito de aplicación.**

La presente Ley protege al consumidor que se encuentra directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta.

### **Artículo 3. Primeros auxilios.**

Todo proveedor cuenta con un botiquín de primeros auxilios para atender las emergencias que se presenten en la salud de los consumidores que ingresan al establecimiento abierto al público.

### **Artículo 4. Centros Comerciales.**

Los centros comerciales, además del botiquín de primeros auxilios, cuenta con un espacio adecuado para dar los primeros auxilios y está dotado con:

- a) Equipamiento y medicamentos establecidos por el reglamento de la presente Ley.
- b) Un desfibrilador semiautomático externo.
- c) Un sistema de comunicación interna de alerta de la emergencia.
- d) Un servicio de ambulancia para el traslado de pacientes que por su patología ameriten el traslado al establecimiento de salud más cercano.

El reglamento establece las condiciones, los supuestos, la colocación de carteles instructivos, la utilización de maniobras, así como el tipo de personal capacitado en atención de la emergencia y los primeros auxilios acorde a las normas del sector salud y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

### **Artículo 5. Sanciones**

La inobservancia de la presente ley es sancionada bajo las normas del Título V sobre Responsabilidad y Sanciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571.

### **Artículo 6. Reglamento**

El Poder Ejecutivo expide las disposiciones reglamentarias en el plazo de 90 días calendarios contados a partir de la entrada en vigencia de la presente Ley.



Congreso de la República

DICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 2654/2013-CR CON UN TEXTO SUSTITUTORIO QUE PROPONE LA LEY QUE PROMUEVE EL AUXILIO OPORTUNO AL PUBLICO EN LOS CENTROS COMERCIALES.

Salvo mejor parecer  
Dese cuenta  
Sala de la Comisión

Lima, 11 de marzo del 2014

JULIA TEVES QUISPE  
Presidente

FREDY SARMIENTO BETANCOURT  
Vicepresidente

EMILIANO ARAZA CONDORI  
Secretario

YONHY LESCANO ANCIETA  
Miembro Titular

ELARD MELGAR VALDEZ  
Miembro Titular

WILDER RUIZ LOAYZA  
Miembro Titular

JAIME DELGADO ZEGARRA  
Miembro Titular

JULIO CESAR GAGO PEREZ  
Miembro Titular

LUIS GALARRETA VELARDE  
Miembro Titular

CECILIA TAIT VILLACORTA  
Miembro Titular

JOSÉ LEÓN LUNA GÁLVEZ  
Miembro Titular

RELACION DE ASISTENCIA DE LA DÉCIMA SEGUNDA SESIÓN ORDINARIA

Martes, 11 de marzo de 2014

Hora: 10:00 a.m.

Sala N° 2

MIEMBROS TITULARES



1. TEVES QUISPE, JULIA  
Presidenta  
(Nacionalista Gana Perú)



2. SARMIENTO BETANCOURT, FREDDY FERNANDO  
Vicepresidente  
(Fuerza Popular)



3. APAZA CONDORI, EMILIANO  
Secretario  
(Nacionalista Gana Perú)



4. DELGADO ZEGARRA, JAIME RICARDO  
(Nacionalista Gana Perú)



5. GAGÓ PÉREZ, JULIO CÉSAR  
(Fuerza Popular)



6. GALARRETA VELARDE, LUIS  
(PPC - APP)



7. LESCANO ANCIETA, YONHY  
(Acción Popular - Frente Amplio)



Congreso de la República



8. LUNA GÁLVEZ, JOSÉ LEÓN  
(Solidaridad Nacional)

\_\_\_\_\_



9. MELGAR VALDEZ, ELARD  
(Fuerza Popular)

*Melgar*  
\_\_\_\_\_



10. RUIZ LOAYZA, WILDER  
(Nacionalista Gana Perú)

\_\_\_\_\_



11. TAIT VILLACORTA, CECILIA  
(Unión Regional)

\_\_\_\_\_

**MIEMBROS ACCESITARIOS**



1. APAZA ORDÓÑEZ, JUSTINIANO RÓMULO  
(Nacionalista Gana Perú)

\_\_\_\_\_



2. CARRILLO CAVERO, HUGO  
(Nacionalista Gana Perú)

\_\_\_\_\_



3. CONDORI CUSI, RUBÉN  
(Nacionalista Gana Perú)

\_\_\_\_\_



4. CHÁVEZ COSSÍO, MARTHA  
(Fuerza Popular)

\_\_\_\_\_



Congreso de la República



5. EGUREN NEUENSCHWANDER, JUAN CARLOS  
(PPC - APP)



6. ESPINOZA ROSALES, RENNÁN SAMUEL  
(Perú Posible)



7. LLATAS ALTAMIRANO, CRISTÓBAL LUIS  
(Nacionalista Gana Perú)



8. OSEDA SOTO, DORIS GLADYS  
(Nacionalista Gana Perú)



9. PARI CHOQUECOTA, JUAN DONATO  
(Nacionalista Gana Perú)



10. REÁTEGUI FLORES, ROLANDO  
(Fuerza Popular)



11. VACHELLI CORBETTO, GIAN CARLO  
(Fuerza Popular)



12. ZAMUDIO BRICEÑO, TOMÁS MARTÍN  
(Nacionalista Gana Perú)



Tercera Vicepresidencia

"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"

Lima, 11 de marzo de 2014

OFICIO 057- 2013-2014 /TVP-CR

Señora Congresista

**JULIA TEVES QUISPE**

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

Presente.-



L.

De mi consideración;

Tengo el agrado de dirigirme a usted a fin de saludarla y por especial encargo del Congresista José Luna Gálvez manifestarle que no podrá asistir a la sesión ordinaria convocada para el día de hoy, por cuanto tiene previsto realizar otras actividades propias de su función parlamentaria.

En tal sentido, sirva usted tener presente para la licencia correspondiente.

Aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi estima y consideración personal.

Atentamente,

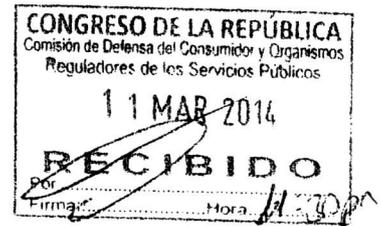
  
JOSÉ FERNÁNDEZ GÁRATE  
Asesor de la Tercera Vicepresidencia





"Año de la Promoción de la Industria Responsable y el Compromiso Climático"

CONGRESO DE LA REPÚBLICA



Lima, 11 de Marzo de 2014

**Oficio N° 049-2014/CTV-CR**

Señor:

**JULIA TEVES QUISPE**

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

**Presente.-**

De mi especial consideración:

Por medio del presente me dirijo a usted a fin de saludarla cordialmente y por especial encargo de la señora Congresista Cecilia Tait Villacorta, solicitarle sírvase licenciar su asistencia, por motivos de salud, a la Sesión Ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos programada para el día de hoy.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para reiterarle los sentimientos de mi más alta consideración y estima personal.

Atentamente,

  
**SARA MIRANDA VEGA**  
Asesora Principal  
Congresista Cecilia Tait V.



Edificio Fernando Belaunde Terry – Jr. Huallaga N° 358, Of. 402, Lima.  
Telf. 311-7452 Fax: 311-7453