



Congreso de la República

“Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú”
“Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria”

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

PLAN DE TRABAJO

PERÍODO ANUAL DE SESIONES 2013-2014

I. CONSIDERACIONES:

1. El principio de protección de los derechos de los consumidores tiene fundamento constitucional, protección que expresa en el artículo 65° de la Constitución Política vigente y que consagra el principio de protección de los derechos de los consumidores, al señalar: *“El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho de información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población”*. Este mandato constitucional debe ser interpretado en armoniosa sintonía con lo establecido en el artículo 58° de la misma Constitución Política, que establece la libertad de la iniciativa privada y que ésta se ejerce en una economía social de mercado.
2. El Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571, promulgado el 2 de setiembre del 2010 desarrolla la protección normativa, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores.
3. La asimetría o desequilibrio en la relación entre proveedores y consumidores es el fundamento de otorgar una protección de los derechos de los consumidores frente a los proveedores. Esta asimetría o desequilibrio en la relación se presenta por diferentes variables como por la información, las condiciones y las circunstancias de la contratación, entre otras situaciones relevantes. El objeto principal de la Defensa del Consumidor es equilibrar la relación proveedor-consumidor, dentro de un régimen de honesta y legal competencia, para que la normativa cumpla con su finalidad de eliminar los posibles excesos en el mercado y no constituyan un sobre costo para los agentes económicos generadores de desarrollo económico-social.
4. El Estado no sólo basa su rol en la defensa de los derechos de los consumidores, a través de la normatividad mediante la consagración de los derechos que les corresponden en las diversas relaciones de consumo, sino también desde la parte funcional mediante el establecimiento de instituciones y de mecanismos ágiles y oportunos que hagan efectiva la defensa de sus derechos sin recortar los principios de libre iniciativa privada y de libre competencia.



Congreso de la República

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"

5. INDECOPI es la entidad en el ámbito institucional competente en la protección de los derechos de los consumidores, a través de sus diversas comisiones y de sus oficinas regionales descentralizadas a nivel nacional. Es quien se encarga de estudiar las presuntas infracciones al Código y aplicar las sanciones y las medidas correctivas del caso.
6. Los Organismos Reguladores de los Servicios Públicos son las instituciones que les corresponde ejercer funciones supervisora, reguladora, normativa, fiscalizadora y sancionadora, además de la de solución de controversias de reclamos entre empresas proveedoras y los usuarios.
7. Las asociaciones de consumidores como representantes de la sociedad civil, velan por la defensa de los derechos de los consumidores, representando a sus asociados o los consumidores en los intereses colectivos o difusos. Es importante promover y fortalecer el trabajo de las asociaciones y empoderarlas como agentes de cambio a favor de la educación de consumo.
8. Consientes que toda norma es perfectible, a lo largo de estos casi tres años de vigencia del Código de Protección y Defensa del Consumidor ha sufrido dos modificaciones importantes referidas a servicios financieros y servicio de transporte de pasajeros, por ello consideramos que se puede profundizar aún más dicha defensa, a efecto de poner en marcha efectiva y eficiente del Sistema Nacional de Protección al Consumidor creado por el Código y complementar su labor con mecanismos alternativos de solución de conflictos como la mediación o arbitraje de consumo.
9. Hay temas que quedaron pendientes en la legislatura pasada y que son importantes para la defensa de los consumidores como son la protección de los usuarios de transporte en general, la creación del Sistema Nacional de la Calidad, la municipalización de la Defensa del Consumidor; la seguridad de las tarjetas de crédito y débito, entre otros. Así también han quedado como temas pendientes de control político o seguimiento de las leyes aprobadas, la elaboración de los reglamentos y puesta en vigencia de normas muy importantes como la Reforma de las AFP's; Ley de Alimentación Saludable para Niñas, Niños y Adolescentes, entre otras.
10. En el presente periodo legislativo impulsaremos y promoveremos todas aquellas iniciativas destinadas a la mejora de los servicios en general, para avanzar en un Sistema Integrado de Protección no solamente del consumidor, sino también del ciudadano. Dentro de esta línea desarrollaremos la función de fiscalización y control político para efectuar un seguimiento de las acciones de la administración pública en esta.
11. Es necesario dotar al consumidor de las herramientas legales que le permitan proteger su economía y su intimidad frente a las posibles debilidades en



Congreso de la República

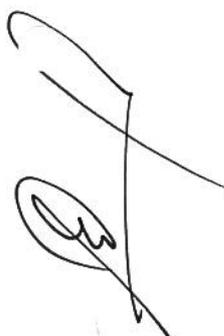
“Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú”
“Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria”

seguridad de las transacciones que realiza al implantarse las nuevas tecnologías de la información en las relaciones de consumo.

II. CONTENIDO DEL PLAN DE TRABAJO:

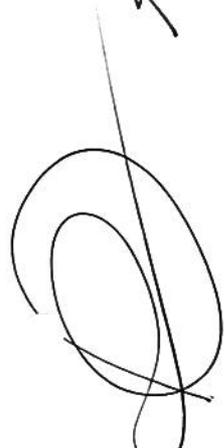
En el presente periodo legislativo nos centraremos en los temas que a continuación se detallan, sin perjuicio de ver otros temas que sean de conocimiento o interés de la Comisión.

1. Evaluación del cumplimiento efectivo del Código de Protección y Defensa del Consumidor



Se hace necesario lograr la aplicación efectiva a nivel nacional del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571 a fin de que cumpla con su finalidad para el que fue creado. Dentro de esta línea debemos evaluar la actual normativa su aplicación a casi tres años de vigencia, en coordinación con las autoridades respectivas, luego de ello impulsaremos todas aquellas iniciativas legislativas destinadas a las modificaciones que resulten necesarias para guardar sintonía con el marco normativo. En la parte funcional, impulsaremos las medidas para que el Sistema Integrado de Protección al Consumidor sea una realidad y que los ciudadanos tenga acceso efectivo a la protección de sus derechos.

2. Protección de los usuarios de Servicios Financieros.



La Comisión ha comprobado que en los últimos años los servicios bancarios y financieros siguen encabezando el ranking de los servicios y productos más quejados por los consumidores, muchas veces por la poca o confusa información que obtienen de los mismos; Por ello la Comisión enfocará su trabajo para que los productos que ofrecen los bancos particularmente las tarjetas de crédito y débito otorguen las garantías de seguridad necesarias y no afecten la economía de los usuarios, así también cumplirá con fiscalizar que los cambios en las condiciones de contratación, llámese intereses, comisiones, cargos, premios, bonos, etc. que cobran u ofrecen las entidades bancarias y financieras sean informados en los plazos y formas establecidas. Será también importante a considerar el análisis del actual régimen de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Es importante monitorear, evaluar y fiscalizar el desarrollo de la nueva normatividad que incorpora las diversas modalidades de las tecnologías de la información como el chip en las tarjetas de crédito y débito, el Dinero Electrónico, banca móvil y plataforma electrónica para las operaciones de crédito y su repercusión en la seguridad de los usuarios. Siendo importante evaluar la normatividad en cuanto a los delitos que puedan generarse vía internet en perjuicio de los usuarios.



Congreso de la República

“Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú”
“Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria”

3. Sistema de prevención y promoción de los derechos del Consumidor.

La Comisión fomentará medidas de información, educación y formación de los consumidores dentro del marco del artículo 65° de la Constitución Política del Perú.

La Educación del Consumidor es política de Estado, además de la importancia de la promoción de los derechos del consumidor, la Comisión impulsará y apoyará todas aquellas medidas destinadas a la educación e información de los consumidores, porque somos conscientes que consumidores que conocen sus derechos tienen un rol activo en el mercado y desincentivan malas prácticas de los proveedores.

Fiscalizaremos el cumplimiento de la inserción de herramientas de educación del consumidor en los planes de estudio de las instituciones educativas públicas y privadas, pues la difusión de los derechos del consumidor constituye un pilar fundamental para la protección de sus derechos.

Así también debe garantizarse la obligación de los proveedores de servicios educativos de brindar información suficiente a los consumidores, dar un servicio educativo idóneo, cumplir las leyes referidas a la defensa del consumidor en servicios educativos y en bienes destinados a la educación escolar, para lo cual se hará el seguimiento y fiscalización a la Ley de Textos Escolares, Ley 29694.

4. Mecanismos de protección ágiles, claros y eficaces, que le permitan la defensa oportuna y plena de los derechos del consumidor.

Se hace imperativo agilizar el procedimiento sancionador vigente, dado que si bien el Código de Protección y Defensa del Consumidor introdujo herramientas novedosas como el procedimiento sumarísimo para una solución más rápida de los conflictos de consumo, la actual carga procesal del Indecopi está impidiendo lograr una justicia rápida a los consumidores, por ello la Comisión evaluará los mecanismos que deban implementarse para agilizar los procesos. Evaluando la necesidad y conveniencia de crear mecanismos compensatorios al consumidor.

La Comisión promoverá la mejora en la atención de las quejas y reclamos de los consumidores y de los usuarios de los servicios públicos a través de los organismos competentes. Así también el impulso de mecanismos alternativos de solución como la conciliación, la mediación y el arbitraje de consumo.

5. Protección de los consumidores y usuarios vulnerables

La Comisión centrará su preocupación en la protección de los consumidores particularmente vulnerables, los niños, niñas y adolescentes; los adultos



Congreso de la República

“Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú”
“Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria”

mayores; las personas con discapacidad; los usuarios de servicios médicos, de servicios turísticos, y servicios educativos, entre otros. La Comisión pondrá especial énfasis en promover el respeto a los derechos del consumidor y usuario vulnerable, evitando todo tipo de práctica discriminatoria.

La Comisión coordinará con el INDECOPI, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Policía Nacional y otras instituciones competentes para que se protejan de manera efectiva los **derechos de los turistas**.

Conscientes de las nuevas evidencias médicas y científicas en protección a los consumidores más vulnerables se hace imperativo poner énfasis en la protección de los **Derechos a la salud** de los consumidores.

La Comisión hará el seguimiento al problema de los precios en los **medicamentos y servicios de salud privada**, fiscalizando a la Superintendencia Nacional de aseguramiento en Salud en los avances de la Mesa de Trabajo creada mediante Resolución de Superintendencia 042-2013 SUNASA/S que revisa los aspectos técnicos y económicos del modelo actual de gestión de medicamentos, su marco de referencia y su impacto en el costo de los factores de producción de los servicios integrales de salud y que deberá concluir con formular propuestas de lineamientos de gestión para el subsector privado: IAFAS EPS-IAFAS Compañías de Seguros- IPRESS Privadas, así como recomendaciones para su implementación.

En cuanto a la **salud nutricional** de los consumidores niños, niñas y adolescentes cuyas consecuencias trae dificultades económicas para la propia familia y para el Estado, afectando la calidad de vida de los consumidores en general, la Comisión programa el seguimiento y fiscalización a la Ley de Alimentación Saludable, Ley 30021.

6. Protección al consumidor de Productos o Servicios Inmobiliarios.

Será obligación de la Comisión el fiscalizar el cumplimiento efectivo de las normas referidas a los productos y servicios inmobiliarios y las sanciones efectivas a los proveedores que incumplen el código de Protección y Defensa del Consumidor y las normas complementarias, atendiendo de ésta forma al actual boom inmobiliario que viven las ciudades a nivel nacional.

7. Seguimiento y Fiscalización a la Reforma del Sistema Privado de Pensiones.

Habiendo la Comisión impulsado activamente la reforma del Sistema Privado de Pensiones es tarea obligatoria de la Comisión cumplir el seguimiento de las normas que complementan la reforma puesta en marcha. Darle una mirada a la misma desde el punto de vista de los consumidores y usuarios a fin de



Congreso de la República

“Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú”
“Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria”

fomentar la libre competencia y el derecho de los usuarios a través de las nuevas instituciones y mecanismos que favorezcan la libre elección del usuario de las AFP's, así como los mayores beneficios para el afiliado.

8. Impulso de la autonomía y transparencia de los organismos reguladores de los servicios públicos.

La Comisión impulsará todas aquellas medidas que conduzcan a profundizar la autonomía y la transparencia de los organismos reguladores de los servicios públicos; sin descuidar la mejora en la calidad, en el acceso y en el respeto a los derechos de los usuarios de dichos servicios.

9. Ampliar y mejorar la protección de los derechos de los ciudadanos en los servicios que recibe del Estado

Las relaciones del ciudadano en cuanto a los servicios que brinda el Estado pueden ser, de manera general, de dos tipos: i) aquellas relacionadas con la prestación de un servicio administrativo a cambio del pago de un derecho o tasa; y ii) aquellas relacionadas con la prestación de servicios de carácter asistencial.

Dentro del primer campo la Comisión impulsará todas aquellas iniciativas legislativas y medidas destinadas a fomentar la simplificación administrativa y a eliminar las barreras burocráticas ilegales o irracionales, porque las mismas afectan no solamente al ciudadano, sino también la competitividad de las empresas.

También nos enfocaremos en todas aquellas medidas para mejorar la atención de los ciudadanos en los servicios asistenciales que brinda el Estado en general y con especial énfasis en las atenciones brindadas por los Hospitales de Essalud; atenciones brindadas por los Hospitales de la Solidaridad; las atenciones brindadas por las Empresas prestadoras de Salud (EPS's) y otras como el Instituto de Enfermedades Neoplásicas (INEN).

Así también pondremos atención al nuevo pasaporte electrónico y al Documento de Identidad Nacional Electrónico y a la utilización efectiva del Libro de Reclamaciones de las entidades públicas, creado mediante Decreto Supremo 042-2011 PCM.

10. Fortalecimiento y promoción de las asociaciones de consumidores

Conscientes de la importancia de la participación de la sociedad civil en la defensa activa de los derechos de los consumidores se requiere fortalecer las asociaciones de consumidores, promoviendo no sólo una participación activa de sus asociados sino que además éstas respondan a su razón de ser. En el Perú existen 83 asociaciones de consumidores inscritas ante el INDECOPI, de las



Congreso de la República

“Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú”
“Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria”

cuales 23 tienen convenio con dicha Institución¹. Es importante promover la participación de estas asociaciones para una defensa de sus asociados y representados, así como de los intereses difusos y colectivos de los consumidores.

Una participación efectiva de las asociaciones de consumidores ayudará a equilibrar las relaciones con los proveedores no solamente frente a los conflictos o reclamos que se presenten, sino también para que sirvan de consulta frente a la dación de dispositivos que atañen a los consumidores.

11. Reforma de la normativa del Libro de Reclamaciones.

La Comisión ha recibido desde la vigencia del Código de Protección y Defensa del Consumidor no sólo proyectos de ley que pretenden su modificación, sino que además el Indecopi, como entidad a cargo de su reglamentación y fiscalización, ha asumido un compromiso para que ésta importante herramienta cumpla su razón de ser, cual es dar una solución inmediata ante la molestia del consumidor, pero además podría convertirse en una herramienta que alimente o monitoree el comportamiento de los proveedores en cuanto a satisfacción de sus clientes; además de dar información al ente rector para mejorar su planificación y trabajo en defensa del consumidor.

Se evaluará la efectividad de las normas reglamentarias al Libro de Reclamaciones y la necesidad de modificación de la Ley que le da origen.

12. Descentralización de la Defensa del Consumidor.

Dado el desarrollo económico actual se configura como una necesidad la ampliación de la cobertura de la protección de los consumidores y no sólo del Indecopi sino también de los Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

Resulta particularmente importante la participación de los gobiernos locales en la defensa de los derechos de los consumidores porque se encuentran más cerca de las necesidades y problemas de la población, esto los convierte en entidades que pueden monitorear los precios de los productos a efecto de informar a los consumidores y así puedan tomar una mejor elección y contribuir a que se le brinden mejores precios. Dicha participación resulta acorde con una política de inclusión y con el principio de colaboración entre las instituciones públicas para una mejor defensa de los derechos de los consumidores. Se impulsará normativamente la municipalización de la promoción, prevención y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

Fuente: www.indecopi.gob.pe listado actualizado al 8 de mayo del 2013.



Congreso de la República

“Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú”
“Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria”

La Comisión evaluará la necesidad de impulsar proyectos que tengan este fin, así como convocará a las entidades competentes para que incluyan en sus planes de gestión este objetivo.

13. Publicidad

La publicidad provoca un condicionamiento de la voluntad del consumidor en mayor o menor grado y esto depende fundamentalmente del nivel de desarrollo intelectual del receptor del mensaje publicitario, así por ejemplo los niños reaccionan mucho más rápido que los adultos frente al estímulo.

Existiendo normas que regulan la publicidad, sigue siendo la letra chiquita, o las advertencias de los productos o servicios en televisión y radio que pasan muy rápido los grandes problemas que enfrenta la información que requiere llegar al consumidor para que adopte una decisión de compra; Así también las pocas sanciones efectivas a los comerciales radiales, televisivos, etc. y sus contenidos que trasgreden las leyes vigentes, son temas en los que la Comisión incidirá en el presente año legislativo.

III. ACCIONES PARLAMENTARIAS:

1. ESTUDIO DE LOS PROYECTOS DE LEY DERIVADOS A LA COMISIÓN.

La Comisión ha de realizar estudios técnicos sobre las proposiciones legislativas que sean presentadas, para lo cual invitará a especialistas nacionales y extranjeros con la finalidad de escuchar sus opiniones sobre la materia en cuestión, analizando el costo y beneficio de las propuestas y velando por el mejor interés nacional.

2. CONTROL POLITICO Y FISCALIZACIÓN.

Se ejercerá el control político de los diversos organismos estatales vinculados a la defensa de los derechos de los consumidores y a la defensa de los derechos de los usuarios de los servicios públicos, para ello se citará a sesiones ordinarias a los representantes del INDECOPI, la SBS, y de cada uno de los organismos reguladores OSINERMIN, OSIPTEL, OSITRAN, a las Superintendencias SUNASS, SUTRAN, SUNASA y demás instituciones competentes en temas que afectan o pueden afectar al consumidor o usuario. Así también cuando sea necesario, se citará a los ministros de sectores que pudieran estar directamente involucrados con los alcances funcionales de la CODECO.

3. SESIONES DESCENTRALIZADAS.

La Comisión realizará Sesiones Descentralizadas a nivel nacional en sintonía con el Reglamento del Congreso de acercar el Congreso a los ciudadanos,



Congreso de la República

“Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú”
“Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria”

para ello programará y coordinará con los Gobiernos Regionales y Locales, así como con los órganos competentes de cada región o localidad a fin de tratar los temas y la problemática particular sobre la defensa del consumidor de cada localidad. La elección de los lugares de sesiones será adoptada democráticamente, tratando de buscar la mayor participación de los miembros de la Comisión.

4. VISITAS INOPINADAS.

La Comisión realizará visitas inopinadas a diversos establecimientos públicos y/o privados para constatar el cumplimiento de los derechos de los consumidores y usuarios. Tales visitas se realizarán conforme las campañas comerciales que realizan los proveedores durante el año.

Estas visitas incluirán la fiscalización de la prestación de servicios de transporte en general y a nivel nacional.

5. REALIZACIÓN DE FOROS NACIONALES E INTERNACIONALES.

La Comisión realizará foros a nivel nacional e Internacional en el país, sobre las materias propias de su quehacer funcional, en donde han de participar especialistas y el público general que pudiera estar interesado en los temas a ser tratados.

Estas actividades se han de ejecutar con un carácter informativo para dar a conocer a los ciudadanos de todo el país sobre los diversos temas vinculados a la competencia de la Comisión y con el propósito específico de difundir la temática de defensa al consumidor y a los derechos de los usuarios de los servicios públicos.

6. AUDIENCIAS PÚBLICAS DESCENTRALIZADAS.

La Comisión realizará audiencias descentralizadas a nivel nacional, desarrollando una agenda de trabajo de importancia para cada región, atendiendo sobretodo la problemática singular de cada población, todo ello con la finalidad de escuchar los reclamos, quejas, denuncias y opiniones de los ciudadanos, para contar así con la información que permita presentar posteriormente iniciativas legislativas y efectuar la labor de control político y fiscalización.

7. ATENCIÓN DE LAS DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS CONSUMIDORES.

La Comisión relanzará la atención a los consumidores y usuarios, potenciando las actividades de la Plataforma de Atención al Consumidor creada mediante Convenio entre el Congreso de la República y el INDECOPI; con la finalidad de recibir los reclamos de la población y en



Congreso de la República

“Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú”
“Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria”

concordancia con su labor fiscalizadora y dentro de sus potestades canalizar sus reclamos ante las instancias correspondientes para darles una solución inmediata, de ésta manera acercar al Congreso a los problemas de los consumidores.

8. PUBLICACIONES.

La Comisión gestionará y coordinará con instituciones públicas y privadas así como con el Fondo Editorial del Congreso de la República para la producción de libros, y en general cualquier tipo de material de difusión sobre Defensa del Consumidor, con el interés de consignar el verdadero espíritu del Código del Consumidor y que sea de conocimiento de los ciudadanos, lo cual es esencial para marcar el rumbo de un nuevo Sistema Nacional de Protección al Consumidor, que sea proactivo, integrador, transversal, inclusivo y que tiene que abarcar a todos los sectores.

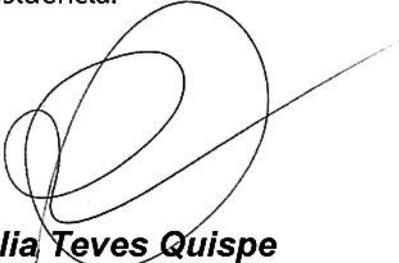
9. CONFORMACIÓN DE GRUPOS DE TRABAJO.

Conforme lo acuerden los integrantes de la Comisión, para agilizar el trabajo legislativo y de fiscalización en temas específicos, se podrán conformar grupos de trabajo.

10. NORMAS PARA EL DESARROLLO DE LAS SESIONES

Se establece que para el normal desarrollo de las sesiones rigen las siguientes reglas:

- Envío de Agenda antes del mediodía del día viernes anterior a la sesión.
- Las intervenciones de los miembros de la comisión serán de no más de 3 minutos.
- Tramitación de los pedidos e informes virtuales de los miembros que por motivos de viaje o fuerza mayor no pudiesen asistir a la Sesión.
- Las invitaciones a funcionarios u otros no podrá exceder de tres personas por institución en cada sesión expositiva, quienes deberán centrarse en el tema solicitado y ocupará el tiempo estrictamente señalado por la presidencia.


Julia Teves Quispe
Presidenta


Emiliano Apaza Condori
Secretario