

CONGRESO DE LA REPÚBLICA
PRIMERA LEGISLATURA ORDINARIA DE 2013

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

1.ª SESIÓN
(Matinal)

MARTES, 27 DE AGOSTO DE 2013
PRESIDENCIA DE LA SEÑORA JULIA TEVES QUISPE

—A las 11:19 h, se inicia la sesión.

La señora PRESIDENTA.— Señores congresistas, se va a dar inicio a la sesión de hoy martes 29 de agosto de 2013, en la sala 2 del edificio Haya de la Torre, y contando con el *quorum* de Reglamento, damos inicio a la Primera Sesión.

En primer término, queremos saludar a los colegas que integran esta Comisión de Defensa del Consumidor. Inmediatamente vamos invitar para dar inicio a esta sesión.

Vamos a dar inicio estimados colegas, en primer lugar poner en consideración del Acta de Instalación, que obra en su poder. Si no hubiera ninguna observación, pasamos a su aprobación.

Pasamos a la votación del Acta de Instalación de fecha 12 de agosto. Los que estén a favor sírvanse manifestarlo levantando la mano. Aprobado por unanimidad.

Segundo punto sección Despacho.

DESPACHO

La señora PRESIDENTA.— La Presidencia da cuenta que han ingresado para ser estudiados los proyectos de ley que cuentan, también, en sus manos el 2466, que propone la Ley que Obliga a que los Organismos Reguladores informen anualmente al Congreso de la República, sobre el cumplimiento de sus funciones.

Ha ingresado otro Proyecto de Ley el 2507-2012, que propone la Ley de Democratización de Crédito e Inclusión Financiera. Se ha solicitado, con este propósito, las opiniones a las comisiones respectivas.

Pasamos a la sección Informes.

Informes

La señora PRESIDENTA.— La presidencia informa que ha cursado invitación al Superintendente de Banca, Seguros y AFP para la próxima sesión ordinaria, para que exponga sobre los avances de la implementación de la Ley de la Reforma del Sistema Privado de Pensiones y Reglamentos.

Si algún congresista desea dar algún informe, puede solicitarlo.

Pasamos a la sección Pedidos.

Pedidos

La señora PRESIDENTA.— Congresista Yonhy Lescano.

El señor LESCANO ANCIETA (APFA).— Señora Presidenta, muy buenos días ante todo y le deseamos éxito en su gestión, señora Presidenta.

Un primer pedido, señora Presidenta, que me permito hacer es que más bien hoy día acordemos remitir un oficio, un pedido al señor Superintendente de Banca y Seguros, a efectos de que suspenda indefinidamente esta obligatoriedad que ha impuesto en un reglamento, obviamente derivado también de la ley. Pero se establece la fecha en el reglamento o en la directiva de la Superintendencia obligar a los independientes a afiliarse a partir del 1 de agosto.

Entonces, yo creo que esto es abusivo. Ya hay una serie de movilizaciones que se están haciendo, se están haciendo una serie de reclamos.

Hoy día hay un plantón, a partir de las 5 de la tarde, por parte de todos los trabajadores independientes y creo que esto debería ser considerado por la Superintendencia de Banca y Seguros.

Yo propongo, señora Presidenta, que hoy día acordemos que se remita oficio al Superintendente para que posponga esto indefinidamente hasta que se haga un mejor estudio, porque como verá usted, la reforma del Sistema Privado de Pensiones ha fracasado, 74% se han quedado en el sistema anterior del pago de comisiones, solamente el 26% ha migrado a la Comisión por saldo.

Entonces, no queremos mayores problemas. Ya se están reuniendo los independientes, esto va a provocar los reclamos que hemos visto en las colas, que se han producido meses antes, para efectos de ver en qué sistema se quedaban los afiliados.

De tal manera que mi propuesta sería, señora Presidenta, que más bien se pida al Superintendente, sin perder una semana más, que estudie la posibilidad —y el pedido contundente a la comisión— de que esto se suspenda indefinidamente, la obligatoriedad para la inscripción o la afiliación de los trabajadores independientes a partir del 1 de agosto.

Y, en segundo lugar, le pido, señora Presidenta, los servicios de telefonía y televisión por cable han subido como 12%, sin ninguna notificación ni ninguna negociación con los usuarios ha llegado los incrementos, 12% más, y bien gracias, todos felices, todos contentos, y esto es una cuestión abusiva, porque los sueldos no han subido en un porcentaje del 12%, ni las pensiones tampoco.

Entonces, yo creo que estos abusos, señora Presidenta, en su gestión debían paralizarse. Lamentablemente, no se ha producido una voluntad contundente en las gestiones anteriores para defender al usuario y al consumidor, esperemos que esa voluntad la tenga usted, señora Presidenta.

Entonces, le pido también que se remita un oficio a la Osiptel, al Indecopi, para que puedan ver si estos incrementos están dentro de la ley o no, y que en todo caso, señora Presidenta, se corrija.

Esos dos pedidos me permito hacer, señora Presidenta, en esta primera sesión ordinaria.

La señora PRESIDENTA.— Muchas gracias, congresista Yonhy Lescano.

Damos la bienvenida al congresista Tomás Zamudio a la Comisión de Defensa del Consumidor.

Seguidamente, la congresista Cecilia Tait tiene la palabra.

La señora TAIT VILLACORTA (GPUR).— Gracias, señora Presidenta.

Y a su Mesa Directiva muchos éxitos en esta nueva legislatura.

Tenemos bastantes reclamos y creo que es bueno que llegue a una resolución.

Mi pedido es el siguiente. El 2 de abril esta comisión debatió la problemática del precio de las medicinas en clínicas particulares y se formó una comisión, que le dieron 150 días calendarios, y han pasado 141 días. Entonces, yo pediría que esta Mesa de Trabajo, que se formó con Resolución 042-2013-SUNASA, que están incluidas en esta mesa son: la Sunasa, que es el organismo técnico especializado en supervisar y sancionar a las Instituciones Administradoras de

Fondo de Asesoramiento en Salud (IAFAS), y a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRES).

También están encargados en esta comisión la Digemid, Indecopi y el Colegio Técnico Farmacéutico.

En vista que ya se va a vencer el plazo, que sería el 6 de setiembre, pido a los miembros, a través de su Presidencia, que vengan a informarnos cuál ha sido el trabajo que ha venido realizando y si han llegado a conclusiones que puedan ser debatidas en esta Comisión.

Asimismo, nos informe si durante ese período se han decidido recomendar y sancionar a quienes están dirigidas esta comisión que se encarga de informar y fiscalizar a estas instituciones.

Eso sería mi pedido y después daría algunos alcances sobre el Plan de Trabajo.

Gracias, señora Presidenta.

La señora PRESIDENTA.— Gracias, congresista Cecilia Tait.

Precisamente el día de hoy vamos a aprobar el Plan de Trabajo, en el cual está consignado esta Mesa de Trabajo.

Seguidamente, el congresista Elard Melgar.

El señor MELGAR VALDEZ (GPPF).— Gracias, señora Presidenta.

Desearle todos los éxitos a usted y a toda la Mesa Directiva.

Señora Presidenta, en la legislatura anterior terminamos siempre dos o tres congresistas asistiendo, yo pediría que cuando haya un retraso tome, pues, la iniciativa de abrir el Vicepresidente, porque a veces se nos cruza en este caso, por ejemplo, el que está hablando, con el congresista Apaza, tenemos comisión a las 12 del día, del cual soy presidente y el congresista Apaza vicepresidente.

Asimismo, señora Presidenta, quería solicitarle, en el mes de abril nosotros solicitamos la presencia del Presidente del Gobierno Regional de Lima, porque habíamos detectado que la medicina se vendía hasta en 150% más en las postas médicas del Gobierno Regional de Lima. Por ejemplo, la lidocaína, que es un producto muy utilizado por los odontólogos, en las postas del Gobierno Regional de Lima se vendía a cuatro soles ochenta, mientras en las farmacias particulares se estaba vendiendo a ochenta céntimos. Entonces, es un caso, una cosa que no podemos permitir.

Pero como por la falta de *quorum* y otros motivos nunca tuvimos la presencia del Presidente Regional de Lima ni del Director Regional de Salud, quisiera, pues, que se retome el caso, señora Presidenta, porque es un caso indispensable.

Gracias, señora Presidenta.

La señora PRESIDENTA.— Gracias, congresista Elard.

Vamos a dar la intervención al congresista Freddy Sarmiento.

El señor SARMIENTO BETANCOURT (GPPF).— Gracias, señora Presidenta. (2)

Solamente para informarle, presidenta, de que mi despacho ha solicitado a la ministra Gladys Triveño para que, conjuntamente con Indecopi, se vea el problema de que existen actualmente con las prendas chinas, que en estos momentos está afectando a los micro empresarios textiles. Sería bueno que se informe sobre este tema, porque hay mucha ropa china muy barata que está entrando.

Si nosotros hacemos una evaluación de costos, vamos a ver que no sabemos cómo los chinos pueden estar vendiendo ropa tan barata, ingresando al país y compitiendo con nuestros productores.

Creo que ahí deberíamos nosotros hablar con Indecopi, y exigir a la ministra Gladys Triveño que nos responda al respecto.

La señora PRESIDENTA.— Vamos a evaluar todos los pedidos de los congresistas.

Quiero hacer hincapié de que, conforme a la solicitud del congresista Yonhy Lescano, la comisión no puede pedir que no se ejecute una ley.

Reitero una vez más, la Presidencia ya ha cursado un documento al Superintendente de Banca y Seguros, y se presente para la próxima sesión ordinaria y exponga en esta comisión los avances de la implementación de esta ley sobre el sistema privado de pensiones de trabajadores independientes.

Congresista Lescano.

El señor LESCANO ANCIETA (APFA).— Presidenta, no estoy pidiendo que se deje de cumplir la ley. Acá hay fechas que ha puesto la Superintendencia a través de una resolución. Pero ahí va a haber un reclamo masivo.

Precisamente en el tema de las comisiones y el plazo que se da a los afiliados para que elijan el sistema de comisiones, también hubo un empecinamiento del superintendente. No quería ampliar el plazo. Tuvo que ampliarlo finalmente, porque había un reclamo masivo.

No queremos que pase esto también ahora, sino que desde ahora se tomen las medidas. No queremos que se incumpla la ley, sino que esta fecha que acá se ha puesto, a partir del 1 de agosto, para que se ejecute la obligación de inscribir o afiliarse compulsivamente a los trabajadores que tengan 40 años, se suspenda y se haga un mejor análisis de la ley.

Entonces, no estamos pidiendo que se suspenda la ley, sino que estamos pidiendo que se analice esta fecha y la pueda posponer.

Repito esto, para efectos de no provocar un reclamo masivo como que ya hay convocatorias para hoy a las 5 de la tarde.

Pediría remitir el oficio en ese sentido, si se puede posponer esa fecha y que se estudie adecuadamente el tema.

Me pide una interrupción el congresista Sarmiento.

El señor SARMIENTO BETANCOURT (GFPF).— Gracias, presidenta.

Para precisar. No podemos sacar una norma que sorprenda a la población. Creo que los trabajadores independientes que trabajan por seis meses o siete meses, hacen una planificación de lo que reciben. Y hay mucha gente que está endeudada en estos momentos. Una persona compra un televisor y la cuota es 120 soles, gana 1200, de dónde va a poder pagar la cuota. Va a haber un problema económico de pagos y de endeudamiento.

Creo que es importante que se analice y se vea que la propuesta del congresista Yonhy Lescano sea trasladada a la Superintendencia de Banca y Seguros, y esto se haga planificadamente. No se puede sorprender en estos momentos a la economía del pueblo.

La señora PRESIDENTA.— Continúe, congresista Lescano.

El señor LESCANO ANCIETA (APFA).— Gracias, presidenta.

En efecto, el congresista Sarmiento tiene razón. Fíjese la resolución de la Superintendencia, que establecía la vigencia de la afiliación de los trabajadores independientes, es de fecha 26 de julio. Y dice: "Esto es obligatorio desde el 1 de agosto".

O sea, les están dando menos de una semana a los afiliados para que reajusten sus presupuestos. Cómo van a reajustar un presupuesto familiar. Aparte del impuesto a la renta, que es el 10%, ahora les van a descontar 13%. 23% se descuenta por servicios no personales, que a veces son pequeños.

No sé porqué tanta desesperación. Compulsivamente les quieren exigir que la gente se afilie, sin mayor estudio, sin darles el tiempo suficiente. Este tiempo, presidenta, del 26 de julio al 1 de agosto, me parece absolutamente abusivo.

Le pediría, con el buen criterio que tienen usted y los colegas, que se pueda remitir el oficio en ese sentido.

La señora PRESIDENTA.— Congresista Zamudio.

El señor ZAMUDIO BRICEÑO (NGP).— En lo del oficio hay unanimidad y consenso, para ver la posibilidad. Al final quien determina es el superintendente.

En ese sentido, considero que debería venir a la comisión y oficializar una explicación sobre el tema.

Por otro lado, quiero saludar a la presidenta y a los miembros de la Mesa Directiva. También desearles el mejor de los éxitos en esta importante comisión. Para mí una de las comisiones más importantes del Congreso de la República.

Respecto a la inasistencia que dice el colega Melgar, creo que debemos ser responsables.

Soy accesitario. Y me he puesto como accesitario en varias comisiones, porque estoy de vocero, para que los de mi bancada estén todos completos.

Por ejemplo, cuando ejercía la presidencia la Comisión de Defensa pasaba la relación de los que no venían. Si no vienen a cumplir con su trabajo en las diferentes comisiones, tampoco tienen el derecho de cobrar.

Creo que acá debe primar la responsabilidad. Estamos ante los ojos del Perú. Y si no hay titulares, deben de venir los accesitarios. Tenemos que dar *quorum* en las sesiones y participar todas las bancadas, para conseguir la expectativa de los pobladores del Perú.

Todos están pidiendo que se resuelva no solo el tema que estamos tratando, sino todos los problemas que existen a lo largo y ancho del país.

En ese sentido, señora presidenta y miembros de la Mesa Directiva, debemos ser severos en el control de la asistencia. Todos los que están en la comisión como titulares y accesitarios tienen la obligación de participar.

La señora PRESIDENTA.— Congresista Zamudio, vamos a ser estrictos al respecto, de acuerdo a la recomendación de su persona.

Congresista Tait.

La señora TAIT VILLACORTA (GPUR).— Cuestión de orden, presidenta.

No hemos aprobado aún el plan de trabajo. Pero en la Orden del Día tenemos la exposición del presidente de Indecopi.

Si no tenemos un plan de trabajo sobre qué guiarnos... Por ejemplo, si no comienza la sesión a las 11 en punto, podríamos abrir una con carácter de informativa con el primer vicepresidente, como ha dicho el congresista que antes ha hablado.

Poner pautas. Si tenemos dos horas, dividir ese tiempo. Cuánto le damos a informes y pedidos. La tecnología ya nos está ganando. Hacer los pedidos de manera virtual.

Defensa del Consumidor tiene que ver mucho con el usuario. Todos tenemos *Twitter*. Y hay un montón de preguntas que podría hacer la ciudadanía. Y podríamos ir avanzando.

Entonces, mi pregunta es: ¿Por qué no aprobamos el plan de trabajo? Y después que venga el presidente de Indecopi.

Elard tiene que presidir una comisión al mediodía. Nos vamos a quedar sin *quorum* y no vamos a aprobar el plan de trabajo, ya que el presidente de Indecopi viene a informar.

Entonces, las cosas que se tienen que votar tendrían que priorizarse para ser pasadas a Orden del Día.

Esa es la propuesta que haría, presidenta.

La señora PRESIDENTA.— En principio, quiero someter a votación el pedido del congresista Yonhy Lescano, para solicitar la presencia en la comisión del Superintendente de Banca y Seguros. También solicitar mediante documento las fórmulas que se han planteado en dicha comisión.

El señor LESCANO ANCIETA (APFA).— Presidenta, para que se suspenda hasta que se haga un buen estudio de esta fecha del 1 de agosto. Además, están dando un plazo muy corto a los trabajadores independientes. Este pedido creo que no le va a hacer daño a nadie.

Y como hay dos posiciones, me parece bien que los someta a votación.

La señora PRESIDENTA.— Congresista Zamudio.

El señor ZAMUDIO BRICEÑO (NGP).— Le planteo, señora presidenta, una mecánica.

Primero, aprobemos —estoy de acuerdo con Cecilia Tait— de inmediato el plan de trabajo con los aportes de los congresistas. Luego, votaremos sobre el tema planteado por Yonhy Lescano. Posteriormente, la exposición.

En ese orden de ideas, todo depende de nosotros. Si optimizamos el tiempo, debemos hablar menos y escuchar más, que es lo importante.

En ese sentido, planteo que sea así.

Respecto a lo de Yonhy. Eso es facultativo. Nosotros podemos pedir al Ejecutivo que nos bajen las estrellas, pero son ellos quienes deciden en su momento.

La señora PRESIDENTA.— Tomando en cuenta lo planteado por la congresista Cecilia Tait, vamos a poner a consideración el segundo punto, de acuerdo a la Orden del Día, el plan de trabajo de la comisión, el mismo que fue remitido a todos los despachos de los congresistas.

Dejo constancia que se remitió mediante a todos los miembros de la comisión, solicitando enviaran sus propuestas.

Este plan se ha caracterizado principalmente porque contiene la problemática actual de Defensa del Consumidor. Incluye los temas neurálgicos que tenemos que hacer frente a mejorar la protección de los consumidores y los usuarios.

Al ser la defensa del consumidor un tema transversal, propongo que nos ocupemos de aquellos donde el consumidor se encuentra en situación de vulnerabilidad, tanto en los servicios de salud, los servicios bancarios. Y 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, y el seguimiento y fiscalización de la reforma del Sistema Privada 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.

Pongo a consideración este plan de trabajo para su debate y posterior aprobación.

Congresista Tait.

La señora TAIT VILLACORTA (GPUR).— He traído algunas sugerencias para debatirlas, en función del oficio circular.

Pediría a los asesores, por favor, un poco de silencio, para que puedan escuchar los colegas congresistas.

Oficio Circular 002/2013-2014-Codeco.

El primer punto sería 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.

Algunos tenemos pedidos de la población, que se podría transmitir a través de un vídeo de un minuto o dos.

Envío de la agenda de trabajo con un mínimo de tres días, presidenta. Si llega el viernes, el sábado y domingo ninguno de los asesores está, salvo el congresista, que puede leer. Pero hay algunos temas legales... Por consideración, no me gusta molestar a mis asesores los fines de semana.

Entonces, si nos llega el lunes, es muy corto para hacerlo. Si terminamos hoy día, la comisión, los asesores o la mesa directiva podría desarrollar los puntos importantes que se han debatido y que se han aprobado, y que serían vistos en la siguiente semana, para una mejor información de los congresistas.

Determinar cinco minutos, o los minutos que crean convenientes, como máximo para la intervención de cada congresista, con la finalidad de desarrollar la orden del día de manera íntegra. Ya sea en informes o pedidos, se podría plantear el mínimo que ustedes quieran.

En caso de contar con invitados, su intervención se tiene que reducir al orden puntual que fue invitado. A veces se le invita para un punto y él da toda una exposición de su gestión. No es el tema. Entonces, se demora entre 40 minutos a una hora, y no tenemos el tiempo suficiente para hacer las preguntas.

Otra propuesta sería, presidenta, no invitar a tantas personas. Y he visto que usted ha hecho justamente hoy día una invitación. Así, nos puede dar el tiempo suficiente para debatir los dictámenes presentados o algunos puntos de reclamo.

Por ejemplo, el punto que usted ha mencionado. El Libro de Reclamaciones, presidenta, Indecopi no ha solucionado ni siquiera el 1% de las reclamaciones.

Entonces, en nuestra agenda y nuestro plan de trabajo mi sugerencia es: poner el límite de iniciativas para tratar de resolver, por ejemplo, el punto número uno del congresista Lescano. Ese aumento del 12% en telefonía es un absurdo. (3)

Por ejemplo, ¿qué sucede en su oficina? Ustedes no llegan a completar la cantidad del porcentaje de llamadas consumidas, las devolvemos; pero si nosotros nos excedemos, nos cobran. ¿A cuántas personas les pasa lo mismo? Eso también es un punto para tratar.

Esas son las sugerencias que les he dado por escrito, que me gustaría ponerlo a debate, y las que son interesantes poderlas tomar dentro del Plan de Trabajo.

Gracias, presidenta.

La señora PRESIDENTA.— Gracias, congresista.

Estamos plenamente de acuerdo con todo lo entregado, vamos a considerarlo en el Plan de Trabajo.

Si alguien más. Sí, congresista Tomás.

El señor ZAMUDIO BRICEÑO (NGP).— Presidenta, con ánimo de contribuir al importante aporte de Cecilia Tait, me parece que cinco minutos es mucho, y todavía piden interrupción, piden... Yo diría que fijemos un plazo establecido de tres minutos, porque ahí se puede conceder dos interrupciones de un minuto y se completa los cinco.

Y por otro lado, respecto a la agenda de trabajo, por ejemplo, tres días laborables. Yo pienso que deberíamos de hablar, por ejemplo, si la reunión es el martes, tres días laborables, o sea tendría que ser la agenda desde el miércoles o jueves de la semana anterior. ¿Por qué no nos quedamos con las 48 horas, que es lo prudente, que está establecido incluso en el Reglamento?

Con 48 horas, o sea dos días laborables, y así facilitamos, porque nos vamos a cruzar, nos vamos a cruzar con todas las comisiones.

Eso sería. No sé si Cecilia acepta, pero que llegue a tiempo.

La señora PRESIDENTA.— Gracias, señor congresista Tomás Zamudio.

Entonces, terminamos como máximo el tiempo de intervención en tres minutos para poder estandarizar nuestro Plan de Trabajo, ¿sí? De acuerdo con los tres minutos.

Y sobre el pedido del congresista Tomás Zamudio, la agenda, sí, el día viernes, antes del mediodía, está en sus despachos para el trabajo de los asesores dentro de la Comisión de Defensa del Consumidor.

Congresista Freddy Sarmiento.

El señor SARMIENTO BETANCOURT (GFPF).— Sí, congresista.

Con el ánimo de seguir aportando y con la experiencia que se tiene con las sesiones descentralizadas, ahí también en el Plan de Trabajo debería estar hecho el cronograma de todas las sesiones descentralizadas del año, para nosotros poder planificarnos y poder tener reservada la fecha. Porque se ha visto que cuando se hacen las sesiones descentralizadas solamente va la presidenta o dos, o tres congresistas que lo acompañan, o congresistas de la región, efectivamente.

Por eso hagamos un programa en el cual tengamos compromiso todos para poder asistir a esas sesiones, que son importantes.

Sí, congresista Tomás Zamudio.

La señora PRESIDENTA.— Congresista Zamudio.

El señor ZAMUDIO BRICEÑO (NGP).— A través de la presidencia.

Miren, esto podemos agendarlo en la próxima reunión. Cada uno trae una propuesta, porque hay que conversar con los demás congresistas, acá estamos representantes de algunas regiones, y hacer un plan para las dos Legislaturas y donde concurramos todos.

Porque siempre, y eso es cierto lo que dice el congresista Sarmiento, va la comisión, por ejemplo, Agraria a tal sitio, van nada más los congresistas de la región y no va el pleno de la comisión para tomar acuerdos, y eso sinceramente se transforma en una sesión descentralizada improductiva. Porque si no se van a tomar acuerdos, si no se va a escuchar a la población y tomar decisiones, yo creo que no tiene ningún objeto este tipo de reuniones descentralizadas.

Gracias, presidenta.

El señor SARMIENTO BETANCOURT (GFPF).— La congresista Cecilia Tait me pide una interrupción.

La señora PRESIDENTA.— Congresista Cecilia.

La señora TAIT VILLACORTA (GPUR).— Sobre el mismo punto para aportar, presidenta.

Así como está pidiendo el congresista Zamudio el cronograma de los lugares que iríamos, que venga ya con una agenda establecida, por ejemplo, vamos a ir a Puno, ¿cuál es el punto a tratar? Y que sobre ese punto nos hagan llegar el informe, las denuncias, para ir ya preparado con el tema, porque casi los congresistas no viajamos con asesoría legal. Entonces, ya ir con algo preparado.

Es lo mismo que me refería al punto número cinco, que cada vez que invitemos a alguien o alguna persona que represente a una institución, nos hagan llegar, a través del correo electrónico, para poder hacer el estudio respectivo, todo el análisis informe, porque muchas veces llegan los presidentes, los superintendentes, y nos traen un 'bodocón', de este tamaño, que usted no puede leerlo en media hora; pero si nos hacen el alcance, así como vemos el día viernes, tenemos el tiempo suficiente para leer y aportar, y hacer las preguntas necesarias.

Gracias Freddy.

El señor SARMIENTO BETANCOURT (GFPF).— Congresistas, solamente para terminar.

Yo pienso que debemos someter a la votación porque ya los congresistas se están yendo y vamos a quedarnos sin *quorum*.

La señora PRESIDENTA.— Sí, congresista Tomás Zamudio.

El señor ZAMUDIO BRICEÑO (NGP).— Leyendo la quinta propuesta de la congresista Cecilia Tait, dice: "Las invitaciones deberán realizarse como máximo tres personas". Yo diría lo siguiente, si a un expositor —viene un ministro, vienen de Indecopi— le damos diez minutos o quince minutos y que él disfrute de su tiempo. Él puede delegar a sus asesores para que expongan, pero dentro de ese plazo que sea preestablecido y que se cumpla para, de esta manera, evitar pérdidas de tiempo.

La señora PRESIDENTA.— Muchísimas gracias, congresista Zamudio.

Sí, congresista Emiliano, para poder llevar a votación.

El señor APAZA CONDORI (NGP).— Gracias, señora presidenta.

En esta primera estación quiero agradecer a todos los colegas que integramos esta comisión. Gracias por cederme un espacio en la Mesa Directiva, yo voy a apoyar de la mano a la Mesa Directiva, a la presidenta.

Quiero recoger la preocupación de mi colega Elard Melgar en el sentido de que muchas veces esta comisión se queda sin *quorum*. No sé si podemos adelantar una hora para que de esta manera no tengamos un problema, y arrancamos a las diez de la mañana para poder nosotros también estar aquí las dos horas convenientes.

Yo creo que eso sería factible, colegas, para este tema, porque yo creo que hay que equilibrar también el trabajo de esta comisión. Yo le agradezco, efectivamente.

Gracias, señora presidenta. Gracias, colegas.

La señora PRESIDENTA.— Muchísimas gracias, congresista.

Damos la bienvenida al congresista Julio Gagó.

Este tema del horario, solicito a la comisión para poderlo tomar en cuenta la próxima sesión, —dado que el congresista Sarmiento lo peticionó— lo analizamos y lo decidimos la próxima sesión.

Solicito inmediatamente que podamos votar la aprobación del Plan de Trabajo 2013-2014 con todos los aportes alcanzados por los señores congresistas.

Los que estén a favor, sírvanse votar a mano alzada.

A favor, hemos conseguido la votación por unanimidad.

A favor los congresistas Tomás Zamudio; Emiliano Apaza, a favor; Freddy Sarmiento; a favor; Elard Melgar, a favor; Cecilia Tait, a favor; Yonhy Lescano, a favor; Julio Gagó, a favor.

Entonces, aprobado por unanimidad.

Solicito la dispensa de la aprobación del Acta a fin de proceder a ejecutar los acuerdos adoptados.

Votamos la dispensa de la aprobación del Acta. Por unanimidad.

Los que estén en este momento, lo que nosotros queremos es también llevar a consideración la solicitud del congresista Yonhy Lescano para poder elevar un documento al Superintendente la próxima sesión y poder estar en esta comisión para poder alcanzarle todas las consultas y el documento correspondiente de comisión mediante documento al Superintendente. ¿Sí?

El señor LESCANO ANCIETA (APFA).— Disculpe, pero también el pedido que reconsidere esa fecha de 1 de agosto para que se obligue a los afiliados independientes a afiliarse a las AFP, que pueda evaluarse.

La señora PRESIDENTA.— Señor congresista, este documento vamos nosotros a suscribir en calidad de presidenta, manifestando los puntos y vendrá a responder a la comisión en la cual estará presente el Superintendente y dará las explicaciones, las aportaciones, los tiempos y los plazos respecto al tema.

Llevamos a votación la solicitud del congresista Yonhy Lescano.

Los que estén a favor, para poder emitir el documento al Superintendente y hacer la invitación para la próxima semana. Por unanimidad el acuerdo correspondiente.

El señor LESCANO ANCIETA (APFA).— Presidenta, que pueda incluirse el pedido para efecto de reconsiderar esa fecha, porque del 26 de julio al 1 de agosto hay muy poco tiempo. Entonces, que vaya avanzando en el análisis, capaz ya antes de que venga han considerado esa fecha.

Yo creo que ese pedido hay que hacerlo, presidenta, para no estar en problemas posteriores.

La señora PRESIDENTA.— Sí, congresista Yonhy Lescano.

Vamos a enviar dentro del documento el aspecto solicitado, para que tome a consideración el Superintendente.

Respecto al pedido de la congresista Cecilia Tait, ya está considerado, salvo que alguien se oponga, está considerado en el Plan de Trabajo para poder mejorar este plan que nosotros tenemos respecto a la solicitud de la congresista.

Damos la bienvenida también al congresista Rubén Condori a la comisión.

Sí, congresista Elard Melgar.

El señor MELGAR VALDEZ (GPPF).— Para solicitarle permiso, porque nos tenemos que retirar para presidir comisión, presidenta.

La señora PRESIDENTA.— Muchas gracias, congresista.

Solamente agradecerles y vamos a suspender por unos breves minutos para poder recibir al señor Hebert Tassano, presidente del Consejo Directivo del Indecopi.

—Se suspende brevemente la sesión.

—Se reinicia la sesión.

La señora PRESIDENTA.— Reanudamos la sesión y le damos la bienvenida al doctor Hebert Tassano y al equipo técnico que lo acompaña.

Invitamos, a continuación, al doctor Hebert Tassano a iniciar su exposición y hacer uso de la palabra por un lapso de quince minutos respecto a la institución del Indecopi.

Doctor Hebert, buenos días.

El señor PRESIDENTE DE INDECOPI, doctor Hebert Tassano Velauchaga.— Buenos días, señora presidenta. Buenos días, señores congresistas.

Muchas gracias por la invitación, por la oportunidad de poder venir a exponerles el trabajo que realiza Indecopi y con la idea de poder tener un trabajo conjunto con la comisión y absolver las preguntas y las dudas que puedan tener sobre nuestro trabajo.

En primer lugar, voy a comenzar con la exposición haciendo una muy breve referencia a lo que propusimos el año pasado cuando estuvimos aquí en esta comisión exponiendo nuestro plan de trabajo.

En la presentación de agosto de 2012 un poco señalamos, en primer lugar, la importancia del Indecopi en el desarrollo del Perú y una serie de acciones para implementar y poder consolidar el tema de la protección al consumidor a nivel nacional.

¿Qué fue lo que propusimos entonces?

En primer lugar, 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. (4)

En el tema institucional, nuestro objetivo fue ampliar la presencia y cobertura a nivel nacional con un uso eficiente de los recursos institucional. El Indecopi se financia con recursos propios y con el lema de 'hacer más con lo mismo'.

Hay que recordar cuales son las funciones de Indecopi, y sobre todo la columna que está a nuestro lado derecho, como ustedes pueden ver, los usuarios potenciales del Indecopi es un número muy alto, 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. Por lo tanto, el ámbito de potenciales usuarios es un ámbito bien grande y nos obliga a poder ser más eficientes en nuestra estructura, nuestros recursos y en nuestros procedimientos.

Esta es una pequeña proyección que es muy importante tener presente, sobre el crecimiento, la demanda de los servicios del Indecopi que refleja el crecimiento de la economía. Tenemos 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, esta es la proyección que tenemos hasta el 2017, con lo cual en función a esas proyecciones es que hemos elaborado nuestro plan de trabajo.

Como parte de lo que se conversó el año pasado, nuestra idea es poder estar presente a nivel nacional y el Indecopi ya ha cumplido con ello; hemos inaugurado 10 nuevas oficinas regionales en Ayacucho, Ucayali, Huánuco, Moquegua, Tumbes, Pasco, Amazonas, Huancavelica, Madre de Dios y Apurímac. Y, además una oficina especial en la localidad de Pichari en la región denominada del VRAEM.

Como ustedes pueden ver, a continuación, están las fotos de las inauguraciones realizadas en estas oficinas, y podemos decir con orgullo que Indecopi está en todo el Perú y seguimos trabajando en poder crecer nuestra red de oficinas.

Esto es el crecimiento de los servicios de información que brinda las oficinas regionales, como ustedes pueden ver es un crecimiento muy importante, tenemos a las oficinas de Lambayeque, La Libertad y Arequipa con las oficinas de mayor demanda en los servicios, pero hay un número importante en todas; inclusive en la del VRAEM tenemos 1670 atenciones, eso creo que es un número significativo. Luego, tenemos el número de reclamos también en materia de protección al consumidor. Sin duda alguna...

La señora PRESIDENTA.— Señor Tassano, una interrupción.

Voy a solicitar a los colegas congresistas que prestemos atención a la exposición del doctor Tassano, por favor.

Damos la bienvenida al congresista, Luis Galarreta.

Continúe, doctor Tassano.

El señor PRESIDENTE DE INDECOPI, doctor Hebert Tassano Velaochaga.— El número de reclamos en materia de protección al consumidor también ha crecido, esto es parte de las campañas que hemos realizado en concientizar a las personas; tenemos más de 14 mil reclamos en lo que va del año, y lo hemos presentado a través de la división de las regiones.

Es importante, para poder atender toda esta demanda en nuestros servicios, una mejora en la gestión administrativa en la institución, para ello se nos aprobó un nuevo reglamento de relación y funciones, un nuevo cuadro de asignación de personal y se ha realizado todo el proceso de reorganización administrativa, y estamos en un proceso de mejora en nuestros procedimientos internos de simplificación administrativa. Se ha aumentado en más del 24% el personal dedicado a las áreas de consumidor justamente para poder atender la demanda anteriormente referida.

Luego, como parte de elaborar una eficiencia ha habido una división temática de las comisiones que resolvían los procedimientos, tanto a nivel de comisión como de procedimientos sumarisimos, y de esa manera la especialización va a permitir una mejor resolución de las controversias y reclamos que se nos presente. Estamos también en un proceso de mejorar la parte de infraestructura para poder brindar un mejor servicio a todos los usuarios.

Luego, en los temas del Indecopi como ente rector del Sistema Nacional de Protección al Consumidor tenemos en primer lugar, el tema de las alertas; hemos detectado 41 alertas internacionales, de los cuales nos han permitido advertir la presencia de 13 productos no seguros en el país, esos emiten alerta a través de nuestra página web y a través de diferentes comunicados; y esto gracias a la red que tenemos 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.

Indecopi ha participado como ente rector, este tema será integrado en la OEA a través de una exposición en la asamblea general para, justamente, resaltar la importancia de fortalecer lo que es la 'Red de Consumo Seguro y Salud de las Américas'. Y, en el mes de octubre estamos realizando un evento acá en Lima juntamente con la OEA para poder potenciar y difundir esta red que es muy importante.

Luego, hemos también trabajado en el tema de la Ley Antibullying, hemos 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 poder mejorar lo que es la regulación de la Ley Antibullying.

Ha habido un funcionamiento del Consejo Nacional de Protección al Consumidor con 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 hemos tenido en protección al consumidor; inclusive hemos 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.

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 nos permite ampliar y mejorar la cobertura y la difusión de la protección al consumidor.

Hemos 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. Estamos, 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.

Las reuniones periódicas, justamente, parten de identificar los principales temas reclamados en Indecopi, solicitarles una reunión a los gremios y plantearles cuáles son los temas reclamados y las alternativas para poder solucionarlo, y a partir de ahí fijar una serie de reuniones periódicas para ir evaluando cómo los gremios están mejorando sus servicios y poder bajar el número de reclamos.

Estas son las fotos de las acciones que hemos realizado en diferentes ciudades. Luego, las acciones de supervisión y fiscalización, creo que era muy importante así como las actividades preventivas y proactivas de la creación de la dirección a través de las reuniones con los gremios tener un brazo fuerte por parte del Indecopi. En esa línea hemos reducido en un 67% el tema de las diligencias de inspección, hemos bajado de 45 a 15 días.

Se han realizado en esto, justamente, programas anuales de supervisión en lo que ha sido el año que nos convoca el tema de educación, el tema del libro de reclamaciones, en salud y farmacias, en bancas y finanzas que están ahí graficados. Y, al final hemos tenido un promedio de 1300 expedientes de supervisión.

Específicamente, en el tema del libro de reclamaciones que es una obligación de las empresas por contar con él, ha habido una campaña bastante agresiva a nivel nacional, hemos 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 nos ha permitido identificar cuáles son las falencias del funcionamiento del libro de reclamaciones y poder plantear algunas modificaciones.

Hemos tenido también trabajado un programa presupuestal de mejores consumidores para poder tener recursos específicos en la atención de lo que es los reclamos. Justamente, una gran preocupación del Indecopi es poder disminuir ese porcentaje en el crecimiento de los reclamos que llegan al Indecopi.

Creo que el mejor reclamo es el reclamo que no se presenta, y sin duda alguna hay que trabajar muchísimo en poder lograr que las empresas nos atiendan de una mejor manera. Para ello hemos diseñado un presupuesto por resultado que ha sido calificado en forma positiva por parte del MEF y que tiene por finalidad atacar la creciente incidencia de las denuncias en materia del consumidor, esta incidencia se da porque los consumidores no están adecuadamente informados; hay un cumplimiento de obligaciones por parte del proveedor y hay un uso limitado de los mecanismos alternos de solución de controversia.

En base a ello se ha enfocado con 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, 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. Ello, repito, en marco de un presupuesto por resultados, específicamente en el tema del consumidor.

En la línea de lo que planteamos el año pasado hemos elaborado herramientas de información, para ello hemos relanzado el servicio 'gracias, no le insista' para evitar las llamadas incomodas de los consumidores, hemos 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.

Hemos tenido trabajos de orientación inclusiva, hemos realizado, por ejemplo, el Día Mundial del Consumidor en el VRAEM por primera vez; ustedes pueden ver las imágenes de lo exitoso que fue el evento.

Hemos 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 ahí hemos tratado, repito, de poder lanzar los derechos de los consumidores en forma más inclusiva.

Hemos hecho proyectos de la comunidad como una de las herramientas importantes de poder educar al consumidor que es una de las falencias que hemos identificado; dirigido en 'los martes educativos' a todos los ciudadanos en general con un ingreso libre. Esa es la secuencia de los 'martes educativos', los diferentes temas y el número de participantes que ha ido incrementado en cada semana.

En la aplicación efectiva del Código de Protección y Defensa del Consumidor hemos promovido el derecho de los consumidores ante interrupción de transmisiones de las olimpiadas. El Indecopi ha implementado un padrón para que los clientes del BCP presenten reclamos por descuentos indebidos, se han registrados más de 100 casos de usuarios disconformes con la promoción de *tablets*, hubo una promoción; 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.

El trabajo en el VRAEM, del cual ya hemos hecho referencia. Se han trabajado reuniones con la SBS para garantizar el respeto a los derechos de los afiliados; se ha hecho una campaña contra las aerolíneas, justamente con la obligación de poder aceptar postergación y transferencia de pasajes, y campañas en los feriados largos para poder informar a los consumidores de las empresas más sancionadas en el tema de turismo.

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 estén 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.

Luego, 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, en los casos que hemos resuelto, los más saltantes podemos ver 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. (5)

Asimismo, sancionar a Peruvian Airlines con 45 UIT 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; confirmar una sanción a Plaza Hotel de Tacna por discriminación en la orientación sexual.

Y, finalmente, en el tema de orientación al ciudadano, estamos con nuestras nuevas oficinas; el tema de atender a los consumidores chalacos con nuestra ubicación en el Mall Aventura Plaza.

Vamos a estar en Barranca del 17 al 28 de setiembre, no tenemos oficina pero tenemos un programa de "Indecopi en tu Ciudad", para poder visitar todas las ciudades cercanas a nuestras oficinas.

Las recomendaciones a los padres de familia: antes de comprar juguetes, para que puedan leer primeramente las etiquetas.

Recomendación a los consumidores sobre compras con tarjeta de crédito.

Hemos resuelto más de 14 000 casos de protección al consumidor, como referimos a un principio: campañas en fiestas de Navidad y Año Nuevo, hemos lanzado la cátedra de protección al consumidor en una universidad de Arequipa, y ante los feriados largos hemos realizado todas las campañas de poder informar sobre las posibles sanciones que tienen todas las empresas de transporte y de turismo.

Cuáles son algunos 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.

Luego, ejemplo en los casos donde se han aplicado estas medidas: en la publicidad, a veces en el cumplimiento demandado por los órganos resolutivos, en servicios educativos, en el caso de casas comerciales, entre otros, como el rotulado.

Y, sin duda alguna, el trabajo de poder llegar a más peruanos, se ha hecho a través de la creación de una radio. Indecopi cuenta con una radio que utiliza el Internet, y eso sin duda alguna nos permite llegar no solamente a todo el país sino a todo el mundo. Tenemos ya cuatro programas virtualmente informado: Apuesta por la Calidad; Marca lo Nuestro; Con tu Permiso; y la Fuerza del Consumidor.

Indecopi en las redes sociales.

Creo que era muy importante poder estar dentro de las redes sociales para poder captar cuáles son el sentir de los consumidores y a partir de ahí poder realizar acciones preventivas y de fiscalización.

Hemos preparado la difusión de los contenidos, repito, con el programa "Indecopi a tu Alcance", para poder viajar a las ciudades en las cuales no tenemos una oficina permanente.

El posesionamiento institucional a nivel internacional, creo que era muy importante para poder lograr el apoyo.

El 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 nos aceptan o no.

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.

Esas son por ejemplo noticias descargadas del propio portal del Sernac de Chile donde hace una referencia y resalta justamente el convenio firmado con el Perú en la promoción del turismo hacia nuestro país.

Sin duda alguna nos 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 hemos 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, ya estamos trabajando en una ley de fortalecimiento institucional y que en su oportunidad presentaremos al Congreso, y esperamos su apoyo.

Impulsar iniciativas normativas justamente para poder mejorar la protección, seguir fortaleciendo el rol de la autoridad nacional, y como siempre contar con el apoyo y trabajar de la mano con el Congreso para lograr la aprobación de una serie de medidas que permitan trabajar en el bien del consumidor.

Esta es una presentación general, creo que justamente dentro del tiempo exacto que nos han pedido.

Y si me permiten, me gustaría culminar esto con un pequeño vídeo que puede graficar todo lo que he señalado y que sin duda alguna una imagen vale más que mil palabras.

—**Se proyecta un vídeo.**

El señor .— ... adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros que tiene 20 años al servicio de la ciudadanía.

El [...] de Protección al Consumidor, el Indecopi se propuso empoderar al consumidor en el conocimiento de sus derechos, brindándole herramientas para una mejor toma de decisiones de consumo.

Para cumplir este propósito actúa alrededor de cuatro ejes: orientación, difusión y educación.

En marzo pasado, el Indecopi puso a disposición de los peruanos "Mira a quién le compras", servicio gratuito que muestra el registro de las empresas más sancionadas en 37 sectores de la economía.

Hasta la fecha se han recibido más de 15 500 visitas a este servicio. Asimismo, para llegar a todo el país se ha continuado con campañas informativas.

En el ámbito de su proyección social, la educación se viabiliza a través de su escuela nacional, la cual ha generado una expectativa con los ciclos de conferencias gratuitas "Martes Educativos", y la formación de los estudiantes más destacados en las universidades peruanas.

Inclusión Social. El Indecopi cumplió su promesa de establecer una oficina en cada región del país. Entre mayo y agosto de 2012, se implementaron 11 nuevas oficinas regionales, asimismo se abrió una oficina en el VRAEM, ubicada en Pichari, Cusco; los resultados son positivos: más de 3000 consumidores atendidos hasta la fecha.

Con un nuevo estilo de apertura informativa, el Indecopi ha generado espacios de comunicación en redes sociales. A ello se suma Radio Indecopi, una plataforma virtual y pionera en su ámbito, inaugurada en marzo de 2013.

En su etapa piloto, Radio Indecopi cuenta con una programación de 24 horas todos los días, y la radio cuenta con más de 140 000 sesiones. No solo ha ayudado al Perú sino a otros países como Estados Unidos, Bolivia, Japón, España, Alemania, Argentina, Colombia, Ecuador y Corea del Sur.

En el marco de la inclusión social, se produjo 70 cuñas radiales de consejos para los consumidores en siete lenguas originarias. [...] quechua ayacuchana, quechua sureña y aimara.

Seguridad y Fiscalización.

El Indecopi además desarrolla acciones de prevención a través de alertas de seguridad sobre productos defectuosos que podrían ocasionar daño a la salud del consumidor. Hasta la fecha han sido detectadas 41 alertas, de las cuales 13 se han reportado en el país.

A través de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, se han realizado 1314 supervisiones en más de dos rubros de la economía en la ciudad de Lima.

Respecto a la fiscalización del Libro de Reclamaciones, se han realizado más de mil supervisiones.

Además, en alianza con la Digemid se fiscalizó a 160 farmacias de Lima Metropolitana para verificar la exhibición de sus listas de precios y alternativas de medicamentos genéricos.

Protección de grupos de consumidores más vulnerables.

El Indecopi continúa la lucha contra la discriminación en las relaciones de consumo sancionando a proveedores que han discriminado a su clientela ya sea por su orientación o en la identidad sexual.

Asimismo, ha realizado eventos de capacitación, por ejemplo en el Centro Ansuliman, para personas con habilidades diferentes, para orientarlos acerca de sus derechos como consumidores.

En protección de los derechos de las niñas, niños y adolescentes, se vela por el cumplimiento de la Ley antibullying para que las autoridades competentes tomen las acciones pertinentes.

Finalmente, el Indecopi armoniza la política nacional de protección y defensa del consumidor a través del trabajo del Consejo Nacional de Protección del Consumidor.

El Indecopi siempre al servicio de más peruanos.

El señor PRESIDENTE DE INDECOPI, doctor Hebert Tassano Velaochaga.— Muchísimas gracias, y queda a su disposición para las preguntas que consideren oportunas.

La señora PRESIDENTA.— Agradecemos al presidente del Consejo Directivo de Indecopi, doctor Hebert Tassano, y pedimos a los congresistas que deseen realizar sus preguntas a través de la Mesa Directiva.

Tenemos ya la palabra de la congresista Cecilia Tait.

La señora TAIT VILLACORTA (GPUR).— Gracias, señora Presidenta. Felicitar al presidente, gratamente sorprendida por funcionarias mujeres.

Como la tecnología ahora nos manda grandes esfuerzos, yo mandé algunas preguntas en mi *Twitter*, dije que usted iba a estar. Y Jesús Yarlequé hace la siguiente pregunta, porque como nosotros representantes, nos debemos al pueblo, y es mejor que los que usan esta tecnología puedan ser respondidas, por favor, a través suyo presidente.

Jesús dice: "No sé si sabrás que existen ONG que otorgan créditos muy costosos a gente pobre y no son reguladas ¿quién defiende a esos usuarios? Es la primera pregunta.

La segunda de Carlos William, que no conozco, no son los que yo pago, por si acaso, señora presidenta: ¿Qué hay de los impuestos impagos de la Sunat, deben más de dos millones de dólares?

Omar Carpio: Yo tuve una mala experiencia con Saga, porque fui al Libro de Reclamaciones, y este que era electrónico no funcionaba. Y ahí yo voy a hacer una pregunta personal. Yo tengo un auto Volvo, no le estoy haciendo la propaganda, al contrario, mala; tuve un problema del motor, me cambiaron el motor, hice mi reclamo en el libro y hasta el día de hoy ni siquiera notificación, ni siquiera alguna sanción, cuando la fábrica había dicho que sí. Cecilia Tait, congresista de la República, trayectoria deportiva.

Yo soy una persona conocida, imagínense los que no son, y está la hoja de reclamación en su despacho, ¿en qué quedó? hace un año.

Albina Ruiz: el ballet parking de Los Portales chocó mi carro y me dijeron que no podían hacer nada porque su empleado había renunciado. Había renunciado o lo renunciaron.

Diego Bracamonte: Ejemplo puntual: Nextel obliga al usuario prepago a comprar tarjeta cada mes. El saldo dura más, se acumula pero no dura. Imagínense todo lo que pasa.

Y por último, para ya no hacer más largo mi... porque tengo dos minutos: ¿Por qué Indecopi no defiende derechos contra SAT por papeletas imposibles, oficial me pone papeleta donde nunca estacioné. (6)

Y después mis preguntas, señora presidenta, para terminar en función de la ley que tenemos 29571, Código de Protección en Defensa del Consumidor, en el artículo 156.º. 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 a los cuales se les han vulnerado justamente estos derechos; sería bueno saber cómo se podría mejorar porque estamos sancionando poniendo multas, cobrándole a las empresas. Y cómo hacemos a los que fueron maltratados, atentaron con sus derechos y tuvieron que pagar justamente por esa alteración.

Ustedes saben del Acuerdo Transpacífico y la Ronda 20 ya entra ahorita porque ese firma en octubre.

Dígame, ustedes han sido invitados al Mincetur, Comercio Exterior es el que está manejando, señora presidenta, a través suyo, y sería un grave error si el Perú no pone una alerta roja.

El presidente Humala, gratamente nos ha dado una lección: va a salir la reforma de salud, nos ha dicho que va salir, pero si no ponemos una alerta roja los usuarios van a tener problemas para comprar su medicina, presidenta. Entonces, yo quisiera saber si Indecopi ya está teniendo algún plan de contingencia para dar su posición sobre ese tema.

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

Y ya para terminar porque me he pasado del tiempo.

La señora PRESIDENTA.— Gracias, a usted congresista Cecilia Tait.

Tenemos la intervención del congresista Fredy Sarmiento.

La palabra, congresista.

El señor SARMIENTO BETANCOURT (GFPF).— Gracias, presidenta; por su intermedio saludar al doctor Hebert Tassano.

Yo lo que veo que la exposición es bien amplia, nos ha explicado qué es lo que hace, pero yo pienso que nosotros como fiscalizadores necesitamos indicadores para hacer seguimiento, que es lo que está haciendo y a ver cómo va la eficiencia de la gestión de Indecopi.

Por ejemplo, lo que quisiera saber es de los reclamos en materia de protección en el cuadro que nos acaba de alcanzar, que hay 14 222 reclamos en provincias, si acá 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 o que solucione estos reclamos. Eso es lo que quisiéramos saber nosotros para ver cómo va caminando Indecopi.

En Lima, por ejemplo, acá no hay las reclamaciones, me imagino que en Lima debe ser mucho más que en La Libertad, que son 1754 reclamos.

Igual, el tema del libro, yo creo que el libro reclamaciones es una buena herramienta para los usuarios, pero no funciona. La congresista acaba de explicarnos y yo también tengo un caso personal con Saga, cuando fui a ver la parte del Libro de Reclamaciones, el Libro de Reclamaciones es electrónico.

Y cuando uno va a reclamar y le dicta qué es lo que tiene que llenar, ellos llenan lo que le da la gana porque no le dan al usuario la máquina para poder hacerlo y a la primera intención le dice que está malogrado, y si el usuario está se va porque está malogrado. Y como el reclamo es amplio, y el espacio electrónico que tiene y no solamente es en Saga, también lo he visto en Telefónica, son para 40 caracteres y en 40 caracteres no puedes explicar cuál es el problema.

Yo creo que ahí tenemos, —tenemos digo— porque está involucrado el Ejecutivo, pero lo que tenemos que trabajar es mucho en que este Libro de Reclamaciones, quién le hace seguimiento en Indecopi, cuál es el área que le está haciendo este seguimiento a estas reclamaciones, porque también tengo dos casos en el cual ya han pasado más de seis meses y no me han contestado. Entonces, para qué sirve el Libro de Reclamaciones, verdaderamente esa es una pregunta que quisiera que me contesten, para qué sirve ese Libro de Reclamaciones.

Por ejemplo, acá hay un tema en que la fiscalización en el Libro de Reclamaciones son 1506 únicamente, y solamente 677 procedimientos se han iniciado? Yo no creo que haya 1500 resoluciones.

Sobre la reiteración, cómo podemos saber nosotros los usuarios qué empresas están prestando mal los servicios. Dónde podemos nosotros recurrir para decir a esta empresa, o proponer de que en cada empresa, restaurante o sitio donde uno vaya a requerir un servicio tenga un *ranking* de servicio.

Por ejemplo, si es que tiene mil, dos mil o tres mil reclamaciones, nosotros debemos tener un ranking que debe estar en posición cero o posición diez, en el cual podamos nosotros lograr identificar y las empresas puedan tener esa fuerza y el requerimiento de querer ir mejorando porque creo que hay que tratar de hacer esto.

Después, por ejemplo, hay muchas cosas que ustedes en la última parte han mencionado de que lo han hecho, me gustaría tenerlo por rubros, que es importantísimo para ver cuál es el rubro que más necesitamos capacitar, más necesitamos hacer las cosas.

Y por último, para terminar, en este momento la coyuntura es que hay un problema con las Mype, en las cuales están con productos importados de las prendas chinas, ahí también quisiera ver qué es lo que está haciendo Indecopi en este tema.

Y la última pregunta sería, cuál es el mecanismo para que el reclamo sea ágil, claro, eficaz por parte de Indecopi, porque realmente si hacemos una encuesta popular nos van a decir: "Para qué ir a Indecopi si no nos soluciona nada, es perder tiempo", yo creo que esa imagen debemos cambiarla.

El señor PRESIDENTE.— Tiene la palabra el congresista Tomás Zamudio.

El señor ZAMUDIO BRICEÑO (NGP).— Mis primeras palabras para saludar al presidente del Consejo Directivo de Indecopi, y saludar a los funcionarios que lo acompañan y no quiero abundar en lo que ya han planteado los colegas que me han antecedido en el uso de la palabra, sino solamente señalar dos aspectos:

En retos, en el punto cuatro, se habla de impulsar las iniciativas normativas en materia y protección en defensa del consumidor que coadyuven al sistema. O sea, en qué consiste esta propuesta, si tienen las propuestas listas porque nosotros podríamos apoyarlo si son propuestas que van a beneficiar a los consumidores del Perú para impulsarlas oportunamente.

Y por otro lado, en el punto seis, señala que con el apoyo del Congreso lograr la aprobación de una ley que fortalece la defensa del consumidor en las municipalidades, ¿ustedes tienen ya esta iniciativa?, porque lo que queremos son propuestas. Nosotros estamos dispuestos a apoyar en todo desde el Poder Legislativo, pero lo que se necesita son propuestas, y ustedes como ente especializado también están en la obligación de alcanzarnos estas propuestas que van a ser importantes para el mejor desenvolvimiento de la institución que ustedes representan.

Eso es todo, señora presidenta, y pido disculpas en la medida de que tengo reunión en estos momentos del Consejo Directivo.

La señora PRESIDENTA.— Conforme, congresista Tomás Zamudio.

Congresista Cecilia.

La señora TAIT VILLACORTA (GPUR).— Para completar algunas preguntitas referente a la página cuatro y página cinco. Indecopi en todo el Perú, estamos en todo el Perú y resolvemos realmente todos los casos?

Yo quisiera de repente menos publicidad y que enfoquemos realmente en resolver primero los problemas.

En la página 25, Protección de la Economía Familiar, la Ley de la Protección de Economía Familiar fue una iniciativa mía que se puso en Ley, a través de un reclamo de varias chiquitas en el colegio. Pero ahora la protección de la economía familiar ya no sacan a ningún niño, presidenta, para que se quede afuera, da su examen y se ponen de acuerdo con el colegio y el familiar paga.

Pero, ahora le cuento una nueva modalidad de abuso.

El colegio decide cambiar de uniforme, y el uniforme que usaron durante años se acabó, ahora obligan nuevo uniforme, comprado en una tienda especial con el nuevo logotipo, el nuevo... Dígame, 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 obligar.

Quieren cambiar el nuevo uniforme, pero que no obliguen a usar o dejar de usar el anterior porque prácticamente todos los uniformes... que si tu hija es flaquita, la mía, que crece cada tres meses no le alcanza, pero hay algunos que sí pueden usar, todos los cinco años de primaria le obligan, y los uniformes que tu compraste durante todos esos años, adónde lo tienes que... yo los dono, pero no es justo.

Entonces, también tiene que haber un tipo de sanción, o no obligar a ninguna tienda de Élite comprar el uniforme. Si tú quieres mandas al por mayor en Gamarra, que es buenísimo y lo pueden hacer pero no le permiten, u obligar dónde tienen que comprar los libros.

En ese punto, en la página 25, hay que ver cómo se puede mejorar.

En la página 23, en el tema de conferencias.

Hubo la conferencia donde han asistido 153 personas para el tema del Libro de Reclamaciones. Ha sido una invitación abierta, participación del usuario, porque quién nos da los alcances es la población, el que recibe esos abusos.

Por qué no invitar, y cuáles son —me encantaría que nos presente a sus funcionarias— cuáles son las oficinas, de repente le falta personal; de repente a ustedes les falta un presupuesto adecuado para que puedan ir a estas instituciones privadas o empresas privadas que realmente comenten abuso sobre abuso; Saga es una de las principales, pero realmente la lista es enorme, por qué no hay una sanción directa.

En automotriz, ya le he dado el nombre, hay otras también.

¿Cuál es la oficina especializada en esas empresas grandes que siguen cometiendo abusos? Me gustaría también saber.

Cuál es el proceso, aparte de llenar esa hoja que lo tengo ahí y que un cuadrito le voy a poner. Lleno la hoja, me dan mi copia, yo espero el resultado hasta la fecha. No, 30 días no, colega, un año ya ha pasado, presidenta.

Y, por último, tengo la página cuatro que no anoté y que voy a regresar aquí para terminar.

Acá dice que hay diez nuevas oficinas regionales, Ayacucho, Ucayali, ¿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.

Tienen una oficina que por casualidad ustedes agarran un teléfono, como en la época de Gisela, quien contestaba, fulanita tal, su DNI y tal...

¿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 sí 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.

Gracias, presidenta.

La señora PRESIDENTA.— Quiero aprovechar también para hacer una pregunta al doctor Hebert Tassano.

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?

¿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.

Debo dar a conocer, antes de concluir, de que el Indecopi, conjuntamente con el Congreso de la República, tiene una plataforma de atención al consumidor en convenio con Indecopi y Congreso de la República, que funciona en jirón Andahuaylas con Junín en la parte posterior del Congreso, y hay dos personas exclusivas del Indecopi que integran también en esta plataforma del Indecopi, el asesor y el personal de la comisión y que el horario de trabajo es de 9 de la mañana a 5 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. (7)

Voy a conceder la palabra al doctor Tassano para que pueda responder las preguntas y finalice su presentación.

El señor PRESIDENTE DE INDECOPI, doctor Hebert Tassano Velaochaga.— Muchas gracias por las preguntas.

Sin duda alguna, son importantes las preguntas porque nos hacen ver algunas cosas que nos faltan, algunas cosas que tenemos que mejorar.

Voy a comenzar a responder las preguntas de atrás para adelante, al final voy a dejar a la congresista Tait, que son las preguntas más largas, para poder hacerlo con un mayor detalle.

En primer lugar, en referencia a las sanciones a las inmobiliarias, han sido una serie de sanciones en un periodo de tiempo, ahí le voy a dar la palabra en algún momento a la doctora Anahí Chávez, para que justamente pueda aclarar específicamente los temas que usted nos ha consultado.

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.

Nosotros en la legislatura pasada apoyamos y mejoramos con algunas ideas un proyecto de ley que fue aprobado por esta 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.

Consideramos muy importante que ese proyecto de ley pueda ser aprobado en el Pleno, porque nos permitiría poder estar de una manera presente en más de las 1800 localidades que tiene el Perú. Entonces ahí hay un pedido concreto de un proyecto de ley que nosotros participamos con la comisión anterior que, repito, se quedó en las puertas de entrar al Pleno.

Luego, estamos trabajando un proyecto de fortalecimiento al Indecopi en varios aspectos, que también podemos alcanzárselo a la comisión, probablemente antes que acabe el año, en coordinaciones seguramente con el Poder Ejecutivo.

Luego, los mecanismos de reclamo ágil del Indecopi. Bueno, yo ahí me permito discrepar con el congresista, creo que si hiciéramos una encuesta la mayoría de gente opinaría que Indecopi no pierda el tiempo y creo que algo que grafica esta afirmación, es el número de personas que cada día va más al Indecopi, y es porque nos tienen confianza. Nos tienen confianza de que podemos ser una institución que podemos arreglar sus problemas.

Sin duda alguna, en algunos casos nos vamos a demorar más de lo debido, nos podemos equivocar, pero en general ese incremento del 30% anual de asistencia de gente al Indecopi grafica que la gente confía en la institución, y los casos emblemáticos que hemos señalado, creo que nos han permitido posesionarnos. 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.

Sin duda alguna, uno de los mecanismos ágiles es nuestro Servicio de Atención al Ciudadano, que es la primera puerta que tenemos para poder atenderlos y eso lo estamos reforzando, y ahí hay un número muy importante, cerca del 80% de lo que va ahí se concilia.

Tenemos en las mañanas a las personas que van, por ejemplo, con la camisa que le quemaron en la lavandería y van con la camisa y se sientan, y los funcionarios de Indecopi están capacitados en temas de conciliación para poder llegar a una conciliación. Nosotros no queremos que llegue el reclamo, sino que se solucione ahí rápido, es lo que también quiere el consumidor, y del 100% hay un promedio de 80% que se concilian en esas instancias; mucho trabajo de conciliación para una solución rápida.

La señora PRESIDENTA.— Congresista Freddy Sarmiento.

El señor SARMIENTO BETANCOURT (GPEP).— ¿Se lleva algún registro de esas reclamaciones? Que yo estoy pidiendo los indicadores, por ejemplo, ¿no? Ese sería un buen indicador para saber qué tan eficiente es lo que está haciendo Indecopi.

El señor PRESIDENTE DE INDECOPI, doctor Hebert Tassano Velaochaga.— Sí, sin duda alguna, nosotros podemos enviarle la información, ahí en la pantalla tiene el boletín estadístico de agosto 2012 a julio 2013. Esa información se publica periódicamente en nuestra página web, pero con mucho gusto se lo podemos alcanzar en forma personal.

Nosotros, a través de nuestra Gerencia de Estudios Económicos llevamos una estadística muy detallada de cómo vamos evolucionando.

Sí, ¿perdón?

La señora PRESIDENTA.— Sí, Congresista.

El señor .— (Intervención fuera de micro)... nombre de empresas?

El señor PRESIDENTE DE INDECOPI, doctor Hebert Tassano Velaochaga.— Sí, hay un registro, todo, sí, sí. Eso no está en el boletín estadístico porque sería muy amplio, pero está en los registros de Servicio de Atención al Ciudadano que, repito, me comprometo a poder alcanzárselo a la brevedad posible.

El tema, que es un paréntesis al tema del consumidor, digámoslo así, el tema las Mype y prendas chinas, pues el Indecopi tiene una investigación en curso referido al tema 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 aproximadamente es muy probable que se convoque a una audiencia, y esto está en un proceso y la comisión que es técnica, con mucha experiencia está estudiando el tema; pero se está trabajando en ello por parte del Indecopi y, repito, a más tardar en diciembre debe emitirse la resolución.

Sin duda alguna, le vamos alcanzar la información por rubros, más detallada, obviamente no se ha traído a la exposición porque sería entrar en un detalle muy largo.

En el tema de las empresas más sancionadas... Si podrían poner en la pantalla nuestro sistema "Mira a quién le compras", creo que si ustedes ven "Mira a quién le compras", ese sistema responde exactamente a la pregunta que usted nos hizo.

Cómo saber cuáles son las empresas más sancionadas y por qué las han sancionado; eso lo hemos lanzado en marzo de este año, uno puede poner el rubro, puede poner el nombre de la empresa y ahí nos aparece la empresa. Por ejemplo, ahí tenemos en primer lugar, Banco Azteca, sistema financiero, y ahí se va a ver el detalle, por qué ha sido sancionado.

Esa información, si me permite terminar, 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 y nosotros cada mes identificamos un rubro y sacamos, por ejemplo, ahora ha sido el caso de las inmobiliarias.

La señora PRESIDENTA.— Congresista Freddy Sarmiento.

El señor SARMIENTO BETANCOURT (GPFP).— Solamente para poder colaborar en ello, somos muy pocos los que ingresamos; somos digo porque yo tampoco he ingresado a este sistema y para informarnos es muy difícil, pero lo que sí podríamos hacer es por ejemplo tener en la puerta, no sé si puede ser en la fachada o en la puerta del establecimiento, tener una calificación.

El señor PRESIDENTE DE INDECOPI, doctor Hebert Tassano Velaochaga.— Yo lo veo muy complicado. Si me permite, para contarle...

La señora PRESIDENTA.— Doctor Hebert Tassano, un minutito, solamente quiero ya terminar y precisar en las respuestas, porque está faltando la respuesta de la congresista Cecilia Tait, también seamos precisos. Y para concluir quiero invitar al congresista Yohny Lescano para que pueda dar las preguntas y seamos

Ya en las respuestas, para poder culminar, doctor Hebert Tassano.

El señor LESCANO ANCIETA (APFA).— Presidenta, muchas gracias al presidente de Indecopi. Mi saludo a los funcionarios de esta importante institución.

Fíjese, tengo una impresión personal que creo que es impresión de muchos peruanos, y esa impresión, doctor Tassano, es que el Indecopi no está haciendo los esfuerzos por defender así con contundencia al afiliado, al ciudadano, al consumidor.

Solamente voy a poner un ejemplo, y creo que eso de injerencia total del Indecopi, las líneas aéreas tienen la obligación de postergar los pasajes o endosar los pasajes cuando se pide por el ciudadano 24 días antes, las líneas aéreas no les da la gana de cumplir este dispositivo.

La pregunta es, ¿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?

Yo he ido al Aeropuerto en horas de vuelos diurnos y veo que la oficina del Indecopi está cerrada, doctor Tassano, está cerrada. Yo veo que hay cosas muchísimas que hacer, solamente en esta materia, por ejemplo los pasajes; si ha ido el Indecopi a ver si están cumpliendo o no las líneas aéreas con defender al consumidor para que acepten las postergaciones o los endosos; usted va y no les da la gana de hacerle caso, y es ley y no hay alguna autoridad que pueda exigir el cumplimiento de esta ley. Y los ciudadanos están ahí sufriendo en las líneas aéreas. 'Quiere que postergue', tiene que pagar una penalidad. Y eso es directa competencia del Indecopi. Punto uno.

Punto dos. Indecopi es la Autoridad Nacional de Consumo. Esta institución pone las líneas matrices y coordina con las demás instituciones. Y fíjese, en bancos, ahí están bancos sancionados, veo Banco Azteca y todo lo demás; sin embargo, doctor Tassano, los bancos cobran cinco mil comisiones a los ciudadanos y esto ha dado como consecuencia que tengan al año los cuatro más importantes bancos en el Perú, tres mil cien millones de soles de ingresos adicionales, adicionales a los intereses. Y no pasa nada.

La Superintendencia ha eliminado unas cuantas comisiones que creo que son 11, 7, 8, y les han sacado la vuelta porque han incrementado comisiones ya existentes. Ahora, creo que sacar de los cajeros que nos son del banco del ciudadano, ahora están pagando más.

La pregunta es, ¿qué está haciendo el Indecopi para resolver ese problema?

No creo que el doctor Tassano, diga 'oiga, eso es competencia de la Superintendencia, nosotros no nos metemos'. Sí es competencia de Indecopi, porque es Autoridad Nacional del Consumo; pero los ciudadanos estamos totalmente abandonados a nuestra suerte, porque los bancos hacen lo que les da la gana, y como tienen poder no pasa nada y como tienen poder las denuncias tampoco salen en los medios de comunicación.

Ahora, televisión por cable, se ha incrementado 12%, así de un momento al otro; esto es competencia de Osiptel posiblemente, pero el Indecopi es Autoridad Nacional del Consumo, y son servicios que son de contratación masiva, ¿qué está haciendo el Indecopi para coordinar con estas instituciones y evitar estos abusos?

O el caso, señora presidenta de las AFP, que también es de la Superintendencia, 74% se ha quedado en el sistema anterior, la reforma ha fracasado, la Reforma del Sistema Privado de Pensiones, y solamente el 26% ha migrado a nuevo sistema; y ahora la Superintendencia ha dicho, 'no, señor, vamos a ampliar más el plazo para que de todas maneras se pasen al nuevo sistema'; esto es un abuso, pero el Indecopi debe de intervenir, es Autoridad Nacional del Consumo; debería dar las líneas matrices, decir, 'oiga señor de la Superintendencia de Banca y Seguros, por qué usted está haciendo esto, yo soy el que dirige toda la situación de consumo'. Pero no veo esa agilidad, señora presidenta, no veo ese compromiso, en las tarjetas de crédito igual, ya hablamos de las comisiones.

Las placas vehiculares, señora presidenta, es una mafia la que tiene las placas vehiculares y está obligando a los ciudadanos, han comenzado por el transporte público o quieren por el privado, pero estos señores fueron elegidos a dedo en el gobierno anterior, incluso van a ser investigados por la Megacomisión, pero siguen queriendo cambiar placas sin ninguna utilidad y con el detrimento de la economía de los usuarios.

La pregunta es, qué está haciendo el Indecopi, si está pronunciándose sobre este particular.

En fin, yo tengo una serie de... Aquí están los incrementos abusivos, pagaba un ciudadano 179 en cable, ahora está pagando 189, etcétera, etcétera.

Entonces, yo veo, doctor Tassano, que le falta al Indecopi un mayor dinamismo, un mayor compromiso. ¿Hay que pelearse? Hay que pelearse, por eso uno ha asumido lo del Indecopi, usted en su pecho debe llevar el símbolo del consumidor, se tiene que pelear, nosotros nos peleamos y tenemos enemistad, no importa pero cumplimos con nuestros deberes.

Me parece que en esos campos debería haber, señora presidenta, algún tipo de mayor intervención del Indecopi.

Ahora, en los teléfonos, doctor Tassano, el acumulado, o sea lo que usted no gasta en un mes debería pasar al siguiente mes. A Osiptel no le da la gana de sacar reglamento, han pasado como tres años, cuatro años, hemos perdido el cómputo en esto, y nadie dice nada. O sea, lo que yo no gasto en un mes lo pierdo, a pesar que la ley dice que se tiene que abonar, doctor Tassano, al siguiente mes.

Usted como presidente del Indecopi, presidente de la Autoridad Nacional de Consumo, ya debería usted pedir 'y Osiptel usted por qué no saca el reglamento'. Y nos roban el dinero, porque usted paga el servicio que no ha consumido, y eso es una vulneración y creo que Indecopi podría muy bien intervenir en estos temas, con los cual le haría muy bien a la economía de las familias.

Hay mucha gente que pone su confianza en Indecopi. Es cierto lo que decía creo la congresista Cecilia Tait o el congresista Sarmiento, los procedimientos son muy grandes, dicen 'si voy a perder cinco meses, seis meses, no sé cuánto tiempo, ya no reclamo'. Y no reclaman, usted mismo ha dicho, los procedimientos deben ser ágiles. Aquí tenemos un módulo en la parte de

atrás, y había un solo empleado, cuando hicimos abrir ese módulo de Defensa del Consumidor, un solo empleado, ni siquiera técnico, ni siquiera especialista, como ustedes lo tienen, y en el día, presidenta, resolvíamos los problemas de Defensa del Consumidor. Indecopi debía ver la forma cómo achicar los procedimientos. (8)

Le dejamos esas inquietudes, doctor Tassano; le dejamos esas inquietudes, porque creo que la población se queja mucho en las calles sobre estos casos que lo hemos tratado de resumir muy rápidamente.

Eso es todo, señora presidenta.

La señora PRESIDENTA.— Muchas gracias, congresista.

Sí, hemos estado atentos ante la exposición, y ha demostrado Indecopi la capacidad de intervención y la información que nos han hecho de manera amplia; sin embargo, debemos de precisar con las respuestas, doctor Tassano, dado el tiempo; sin embargo, tenemos la intervención del congresista Luis Galarreta.

El señor GALARRETA VELARDE (PPC-APP).— Gracias, presidenta.

Para saludar al presidente de Indecopi, el señor Tassano, y a su equipo de técnicos. No iba a intervenir, porque, definitivamente, he escuchado, he estado acá en la sesión, vine de la Comisión de Transportes y me he quedado a escuchar al señor Tassano. Pero, yo no sabía que al señor Tassano ahora lo quieren nombrar presidente del Consejo de Ministros; tiene que ver desde Osiptel, Ositran, Sunarp, todos los errores que hay, porque existen, cargarlo a Indecopi.

En un estado de derecho, nos guste o no, y además en la constitución económica que tiene el Perú hay determinados parámetros donde tiene que actuar el organismo regulador, sí, de Defensa del Consumidor, sí, por su puesto; pero no puede irse por encima de otras instituciones y de las normas.

Valgan verdades, cuando aquí en esta comisión de manera irresponsable se aprobó la Ley de AFP, con el voto en contra del congresista Lescano y quien habla, y que ahora tiene el problema de los independientes, se hizo algunas consultas a Indecopi; y opiniones de Indecopi han servido —por lo menos para mí y creo que para otros— para sustentar lo equivocado de esa norma. Es decir, decir que no ha hecho nada en contra de, por ejemplo, de una opinión objetiva; Indecopi objetó claramente esta situación en que los ciudadanos que quieran mantenerse en un mismo sistema de comisión tengan que hacer todo el procedimiento, lo dejó en un documento, sin temor. Ha habido otros alguna vez que puedan haber estado en algún organismo público, y jamás opinan en contra de su propio régimen.

El documento de Indecopi era clarísimo, como el del Banco Central de Reserva; dos documentos que fueron, claro, el banco es un organismo autónomo, es digamos, para los funcionarios mucho más tranquilo dar su opinión, así deberían ser en todo caso los organismos; pero en el caso de Indecopi dio una opinión; opinión que sirvió por lo menos para demostrar en los medios de comunicación que el Gobierno y sus aliados había aprobado una norma de manera equivocada.

Dicho esto, presidenta, yo sí creo que nosotros no podemos cargar a una institución, decir, 'no está funcionando' porque no hace lo que uno cree que debería hacer; o sea, hay puntos de vistas válidos, respetables, pero no todos creemos que debería ser o que una institución debería actuar como un cree. Porque, por ejemplo, en una economía libre, donde los precios no los puede controlar Indecopi, ni Indecopi se puede molestar porque suben los precios; lo que habría es ver si el regulador ha mirado bien si ese incremento tiene o no sustento técnico; y si nos los tiene es el regulador, y en todo caso, finalmente, el ministerio que es la PCM, quien debería responder.

Entonces, ojo con cargarle la mano a un organismo que primero no sé si tenga toda la potestad jurídica ni las atribuciones para... Yo sí comparto la parte de la opinión, en que sí pues puede haber una proactividad, debe haber coordinaciones, conversaciones. Pero, yo he escuchado pues, bueno, para empezar el discurso de siempre; pero la carga contra todo, que esto, que el otro, yo ya lo conozco el discurso; pero cargarle a una sola institución me parece que no tendría lógica.

Creo que podemos sumar esfuerzos, tanto el congresista Lescano y todos los congresistas, y en traer también a los organismos reguladores o al ministro encargado.

Pero, no se trata de que no hace, o sea, decirle a alguien que no cumple su función porque no hace lo que uno cree que tiene que hacer; para mí y para mucha gente, Indecopi es uno de los pocos organismos públicos, y por eso yo no iba a intervenir porque conozco la calidad de técnicos que hay en esa institución; poco de los organismos públicos que sí tiene buena imagen y sí cumple su función.

Con todo gusto. Me pide una interrupción el congresista Lescano, presidenta.

La señora PRESIDENTA.— Congresista Lescano.

El señor LESCANO ANCIETA (APFA).— Señora presidenta, yo he sido bien claro, el Indecopi es Autoridad Nacional de Consumo; dirige la protección al consumidor en el país.

Entonces, no estoy pidiendo que salgan pues en operativos para ver si se están cumpliendo o no lo de Osiptel o de la Superintendencia de Banca y Seguros; estoy pidiendo si han tomado alguna medida para exigirle a estos organismos reguladores que cumplan con la ley, porque ellos son a Autoridad Nacional de Consumo; no es para que se sienten en un sillón cómodamente y digan 'como no es mi competencia yo no tengo nada que hacer, ahí está Osiptel, ahí está Ositran, ahí está Osinergmin'. No pues, señora presidenta, es autoridad que tiene que ejecutar, obligar, ver si la ley se está cumpliendo o no, y llamar la atención a estos señores, porque él es la Autoridad Nacional de Consumo.

Bueno, que no le corresponde lo de los teléfonos, de las AFP, nada; bueno, veamos lo de los vuelos aéreos que sí es de su competencia directa. ¿Se está cumpliendo, no se está cumpliendo? Porque ahí sí tiene competencia directa.

Ya, le preguntaremos solamente eso al doctor Tassano, si ¿ha resuelto el problema?, ¿por qué no se ha resuelto? ¿Qué sanción tienen estos señores?, porque todos los días no cumplen con postergar, no cumplen con endosar los pasajes.

Entonces, señor, voluntad política. Aquí, repito, hemos tenido con un solo trabajador veíamos todo tipo de problemas, y el ciudadano se iba defendido por su Estado. Pero si nosotros vamos a estar 'oiga, porque esto no me conviene, porque voy a ser PCM ahora'. No, la PCM no tiene que ver nada en esto, tendrán vinculación con Indecopi, pero Indecopi debe tener una actitud más activa, más dinámica, señora presidenta, en un país donde hay mucho abuso, donde la población, si el congresista Galarreta sale a hacer alguna encuestita va a ver que no es lo que él dice pues, ¿no?, no lo que él dice. Así que yo respeto la opinión de Lucho, pero no la comparto.

Gracias, Lucho, por la interrupción.

La señora PRESIDENTA.— Congresista Luis Galarreta.

El señor GALARRETA VELARDE (PPC-APP).— Gracias, presidenta.

Con todo gusto, congresista Lescano. Bueno, si hablamos de credibilidad o instituciones, creo que no tenemos ahorita, no estamos en los mejores momentos para cuestionar al Indecopi; creo que está bastante lejos que nosotros.

Y el tema y, obviamente, hay situaciones, presidente, con esto termino, que hay que mejorar y hay ciertos temas; pero yo agarraba ejemplo, el caso de las comisiones. Yo no estoy diciendo que tampoco, y no creo que sea la actitud del Indecopi de decir 'bueno, no me interesa', no; pero me refiero a que hasta dónde una institución tiene atribuciones para tomar tal o cual medida.

Al congresista Lescano como a mí nos puede fastidiar que pueden haber muchas comisiones, pero tal vez eso es legal, porque si fuera ilegal no habrían más comisiones; tal vez es parte del mecanismo, tal vez es parte de lo que la Superintendencia entre su marco legal —me refiero a Superintendencia de Banca— tiene que coordinar con el sistema financiero. Y hay un montón de cosas, por eso no lo quiero hacer más largo, pero centrémonos en las funciones que, por ejemplo, la congresista Tait había preguntado, y creo el congresista Sarmiento.

Yo también sumaría porque, claro, esta es una exposición de las cosas positivas, 'hemos hecho esto, hemos hecho lo otro'; pero creo que ahí recojo lo que dice el congresista Lescano, 'no todo es positivo'. Me faltaría, y le traslado en todo caso al señor Tassano, a través suyo, presidenta; siempre hay algo que hacer.

Entonces, siempre es bueno venir como, por ejemplo, el Libro de Reclamaciones, es un tema o que no lo entiende la mayoría de ciudadanos, o que no funciona muy bien el mecanismo; entonces, venir y decir 'mire, hemos identificado estos cuatro o cinco problemas en nuestro rol, y en lo que nos compete como institución Indecopi —no en los temas que no le corresponde— y en eso que nos compete hemos identificado estos cuatro problemas que creo que el Parlamento nos lo puede solucionar. Aquí está para mejorar el tema del Libro de Reclamaciones, porque el procedimiento no funciona'. No sé, estoy pensando en voz alta en este momento; pero creo que esa parte creo que le faltaría para mí, obviamente, respetando las demás opiniones, a la presentación de cuál es lo que hay que mejorar porque no todo está bien, obviamente.

Gracias, presidenta.

La señora PRESIDENTA.— Gracias, congresista Luis Galarreta.

En verdad, el tema de la Defensa del Consumidor, es un tema transversal que lo hemos considerado así, y va esto a ahondar un trabajo en conjunto; y si hay facilidades y medios para poder desarrollar y poder desarrollar el problema de, por ejemplo, el Libro de Reclamaciones, para eso estamos; somos un Poder Legislativo que podemos ir dando mejores resultados con nuevas iniciativas legislativas.

Quiero, como última intervención, solicitar la palabra del congresista Rubén Condori.

El señor CONDORI CUSI (NGP).— Buenas tardes, presidenta. Un saludo al doctor Tassano,

En realidad podemos coincidir; en realidad todo el Estado peruano está grave; todo el aparato administrativo tiene muchas limitaciones, pero esto no es novedad, o sea no esto es de a hora; y se requiere en realidad una reforma de la parte del esquema burocrático organizacional. Y en ese esquema se ha dado, justamente, la Ley del Servicio Civil, y esto va ayudar mucho. Entonces, yo creo que los resultados se van a ver en el mediano plazo, no inmediatamente. Lo que nos corresponde a nosotros es un poco acotar las cosas.

Si vemos en el esquema, por ejemplo, de la Defensa del Consumidor, en realidad y en el Perú todos somos consumidores; en este momento todos estamos consumiendo agua; luego viene el almuerzo; en la noche somos consumidores de energía eléctrica, de todo. O sea, si somos 30 millones en el Perú son 30 millones de consumidores. En el otro lado de la moneda están, justamente, los productores.

Las entidades denominadas reguladoras, justamente, regulan el equilibrio entre el productor y el consumidor. Nosotros vemos exclusivamente el lado del consumidor. ¿Qué correspondería, echarle toda la culpa al doctor Tassano, porque abarca el total de los 30 millones; o también parte de la culpa lo tienen las reguladoras? Por ejemplo, en el caso de las universidades, no existe un ente regulador; se está creando una Superintendencia; o sea, se pretende crear una Superintendencia del Sistema Universitario, pero justamente, los productores, en este caso la Asambleas de Rectores, algunos docentes, los mismos consumidores en el caso de los estudiantes, se oponen a esto, porque 'hay violación de la autonomía', etcétera.

Entonces, yo creo que es un tema que tenemos que discutir y parcelar. En el tema de Energía está Osinergmin; en el tema de Transportes, Ositran; en el tema tal. Y ahí un poquito que faltaría tal vez si corresponde, tal vez revisar la ley que da Partida de Nacimiento al Indecopi para ver cuáles realmente son sus funciones, y si existe superposición con las reguladoras; y sino precisar mejor para que justamente el Estado sea mucho más dinámico, mucho más ágil, y que realmente resuelva los problemas que atañen a todos los consumidores, porque al final de cuentas todos somos consumidores en todo momento.

Gracias, presidenta.

La señora PRESIDENTA.— Gracias, congresista.

Lo único que quiero solicitar a los colegas congresistas es ahora que el presidente de Indecopi responda sin interrupciones, y podemos precisar las respuestas para poder concluir con la comisión, ya que en este momento ha colegas que están en otra comisión, así que debemos estar también ahí presentes.

Doctor Tassano.

El señor PRESIDENTE DE INDECOPI, doctor Hebert Tassano Velaochaga.— Rápidamente, y lo que no pueda responder con amplitud me comprometo a enviárselos por escrito.

En primer lugar, al congresista Lescano, en cuanto a la atención de la oficina de Indecopi, a través suyo me permito alcanzarle las fotos con fecha y hora de las oficinas de Indecopi que atienden en el aeropuerto las 24 horas del día.

En el Indecopi, en el aeropuerto tenemos 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 nos falta personal para cubrir eso. Pero, el que está saliendo al nacional ahí está, y está las 24 horas, y ellos se turnan para poder atender.

En referencia al tema de qué hacemos con las aerolíneas, ahí en la pantalla usted puede ver la nota de prensa mediante la cual, justamente, se sanciona a la empresa LAN por el motivo que usted ha señalado, entonces, nosotros ya hemos tomado acciones. No le quepa la menor duda que nosotros tenemos puesto —como ha dicho— en el pecho la protección del consumidor; y nos guste en cierta manera que las empresas salgan de los medios y hablen mal de nosotros, quiere decir que estamos haciendo nuestro trabajo. Y nos hemos ganado varias peleas a ese respecto, y usted lo puede ver toda la nota de prensa; específicamente, en el tema LAN ahí lo tiene, lo hemos hecho y lo estamos trabajando.

En referencia a las preguntas de la congresista Tait, mi disculpas por responder al final, el pago de impuestos es un tema de competencia del Sunat; el caso de los carros chocados, los portales tienen que responder, tiene que cubrir, puede ir al Indecopi; no importa que haya sido un empleado despedido, es responsabilidad de la empresa; en el tema del SAT, no somos competentes, todos sufrimos el tema de las papeletas; en el resarcimiento de usuario, ordenamos medidas correctivas a favor de los usuarios; que no son medidas indemnizatorias, pero las medidas correctivas son muy importantes y es una modificación legislativa importante; en el caso del Acuerdo Transpacífico, sí estamos participando en algunas sesiones que nos han invitado para poder asistir en la parte técnica de propiedad intelectual; asociaciones de consumidores, se han entregado fondos a asociaciones de consumidores como ASPEC, Defensoría del Consumidor, Instituto Ordenador de Mercado, etcétera. Se realiza transferencias periódicamente. (9)

Falta de presupuesto, sí, nuestro presupuesto es limitado; hemos tenido el apoyo del MEF, lo estamos solicitando para el próximo año; el programa de Presupuesto por Resultados del tema de Protección al Consumidor, justamente es un programa que nos permite identificar los problemas y poder trabajar y poder reducir esas brechas que tenemos. Hemos pedido presupuesto específicamente para este programa que tiene indicadores y objetivos muy claro.

Rápidamente quiero pasar a mi equipo de asesoras, la doctora Anahí Chávez que es la directora nacional de Protección al Consumidor que tiene la función de ser, justamente, proactiva de poder coordinar con los gremios para poder solucionar los problemas; la doctora Tessy Torres que es el brazo duro del Indecopi en el tema sancionador y fiscalizador. Qué mejor que una mujer para hacer sentir la mano dura.

La DIRECTORA DE LA AUTORIDAD NACIONAL DEL INDECOPI, señora Anahí Chávez Ruesta.— Buenas tardes, señora Presidenta, señores congresistas.

Rápidamente en atención a la inquietud del congresista Galarreta explicaremos cuáles son las mejoras que hemos identificado en cuanto al Libro de Reclamaciones y que precisamente estamos proponiendo a través de un decreto supremo que se encuentra en este momento en la Presidencia del Consejo de Ministros.

Estamos incluyendo en esta modificación al Libro de Reclamaciones que los proveedores que venden por medios virtuales también tengan la obligación de contar con Libro de Reclamaciones ya que hasta el momento no la tenían.

También estamos incluyendo que se dé atención preferente en los diferentes establecimientos para la atención de lo que es Libro de Reclamaciones. Es decir, si una persona va a presentar un reclamo se da atención preferente a estas personas.

También mencionaron el tema de cuando no había sistema en los libros de reclamaciones virtuales, estamos proponiendo que se incorpore la obligación de un libro de respaldo que sea físico así en caso los proveedores virtuales tengan, en algún momento, fallas en el sistema puedan dar el libro de respaldo físico a los consumidores y luego incluir esto en el sistema.

Asimismo, en lo que es transporte aéreo, transporte provincial y transporte fluvial estamos 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 ya durante el viaje.

Y, de igual manera, estamos 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.

De igual modo, el Mira a Quien le Compras, ya el señor Tassano ha respondido al respecto. Las principales empresas sancionadas, que era la inquietud de la congresista Teves, 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.

Es decir, 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, la mostramos en una modalidad de ranking a través del Registro Mira a Quien le Compras.

Y, finalmente, respecto de nuestro trabajo con las diferentes entidades, como bien se señala, nuestro trabajo es de coordinación, sin embargo, no es posible invadir las facultades que establece la ley para cada una de ellas. Esto lo establece el Código de Protección al Consumidor que si bien hay una coordinación del Indecopi con estas entidades no se puede ir más allá de las facultades conferidas a cada una de ellas.

No obstante, periódicamente venimos 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, nos llevamos la inquietud del congresista Lescano a efecto de que en las próximas reuniones solicitar al Osiptel que dé una explicación de la reglamentación pendiente en la materia que ha señalado.

La señora PRESIDENTA.— Para culminar, congresista Cecilia Tait.

La señora TAIT VILLACORTA (GPUR).— Quería saber si aplica en el Título I, Derechos de los consumidores, que es mi código, 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, ¿lo están aplicando?

Gracias, presidenta.

La señora PRESIDENTA.— Sí, continúe.

La DIRECTORA DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, señora Anahí Chávez Ruesta.— Precisamente a eso hacía referencia el señor Tassano cuando hablaba de medidas correctivas. El Indecopi además de imponer una sanción, ordena una medida correctiva que pretende revertir los efectos de la conducta.

Por ejemplo, si está malograda mi refrigeradora y denuncio a la empresa que la vendió, el Indecopi va a ordenar la reparación y en caso no sea posible el cambio de la refrigeradora y en caso el cambio tampoco sea posible, porque no hay una de las características iguales, la devolución de lo pagado.

La señora PRESIDENTA.— Congresista Cecilia Tait.

La señora TAIT VILLACORTA (GPUR).— No funciona. ¿Qué medidas correctivas vamos a hacer para que se aplique lo que está en el código? Porque ¿qué es lo que dice la empresa? No le vamos a devolver el dinero, le damos una nota de crédito, pero si yo ya no confío en esa empresa. Obviamente, quiero que me devuelva mi dinero para ir a comprar a otro lado, ese es el punto, porque me estoy basando en el código.

Entonces, yo sí quisiera que el usuario sienta la confianza de ir a Indecopi. Usted da la sanción, pero cómo beneficiamos o retribuimos el maltrato sufrido por el usuario, me gustaría que se pueda aplicar.

Una interrupción me pide el congresista Lescano.

La señora PRESIDENTA.— Congresista Lescano.

El señor LESCANO ANCIETA (APFA).— No voy a insistir sobre el punto que ha tocado, tengo diferencias con lo que se ha dicho.

Pero el doctor Tassano ha dicho, se han abierto diez nuevas oficinas de Indecopi y hace, doctor Tassano, siete u ocho años atrás, estaba discutiéndose el tema de que esas oficinas tengan capacidad resolutive. Se tiene capacidad resolutive o no en esas oficinas, porque si todo va a venir a Lima, no se avanza.

Y lo segundo, el tema del Libro de Reclamaciones. Para yo conseguir que el Indecopi me vea mi queja tengo que formular denuncia en la tienda e ir a Indecopi y decir, he formulado denuncia en la tienda, entonces, tengo que hacer dos denuncias. Y en el proyecto original se establecía, presidenta, lo que no se aprobó en el Congreso que 72 horas tenía la tienda o el establecimiento comercial para remitir esa hoja de reclamación al Indecopi y se resuelva.

Entonces, esas cosas ¿cómo las están tratando en Indecopi que son temas importantes? Esas dos inquietudes adicionales.

Muchas gracias por la tolerancia, presidenta.

La señora PRESIDENTA.— Precisiones para poder opinar.

El señor PRESIDENTE DE INDECOPI, doctor Hebert Tassano Velauchaga.— Si me permite, congresista Lescano. De las 25 oficinas regionales de Indecopi; 14 tienen poder resolutive, no todas, 14. Poco a poco se le va dando poder resolutive en función de la capacidad que tienen.

Y en cuanto a lo que, justamente, usted señalaba del Libro de Reclamaciones tener la copia física de la hoja de la hoja que tiene la empresa es casi imposible, por lo tanto, nosotros hemos 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.

Entonces, de esa manera virtualmente nosotros vamos a poder realizar un control, 3000 UIT que abarca al 80% de las empresas. Eso ha sido de los reclamos, las empresa reclamaban, entonces, con la aprobación de esa modificación, todas las empresas van a estar en la obligación de

enviarnos por línea y podemos hacer un muestreo, porque hoy en día nosotros no podemos tener acceso a todos los libros de reclamaciones de todas las empresas, es imposible. Hacemos una verificación muestral y algunos no lo envían, esa es una realidad y es una de las cosas que hemos identificado y esta modificación nos permite corregir eso.

Le dejo la palabra a la doctora Tessy.

La señora PRESIDENTA.— Las precisiones para poder aprovechar el tiempo.

La GERENTE DE SUPERVISIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL INDECOPI, señora Tessy Torres Sánchez.— Por intermedio de la Presidencia con relación a la preocupación del congresista Lescano sobre la supervisión de los intereses y comisiones que cobran las instituciones financieras.

De hecho tenemos alrededor de treinta expedientes de supervisión a 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, hemos incidido, precisamente, en verificar cuál es el interés que aplican los colegios por retraso en el pago de mensualidades, eso está en proceso, son 1563 colegios a nivel nacional.

En lo que se refiere en particular a las líneas aéreas precisamente por el tema de postergaciones, además de las cuatro sancionadas, estamos 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 para el caso de LAN.

En el caso de la preocupación de la congresista Tait referido a 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 estos 1563 colegios.

Y en lo que se refiere, solamente para precisar en el tema de Libro de Reclamaciones. Además de lo dicho por el señor presidente, lo importante aquí es que el sistema le va a permitir tanto a la empresa como a nosotros mismos monitorear la respuesta de los reclamos en el plazo, es decir, va a ser un instrumento de supervisión, pero también un facilitador para las propias empresas, para los propios acreedores de llevar un control sobre el cumplimiento de las normas vinculadas al Libro de Reclamaciones.

El señor PRESIDENTE DE INDECOPI, doctor Hebert Tassano Velaochaga.— Finalmente, señora presidenta si me permite.

Sé que hay fallas, estamos trabajando en poder mejorarlas, pero cuando vayan a una entidad y no los atiendan bien como la han referido, díganle que lo van a denunciar a Indecopi y van a ver cómo cambian de actitud, les puedo asegurar, porque estamos, justamente, como parte de la fiscalización, dando sanciones ejemplares.

La idea es que Indecopi dé miedo y eso es lo que estamos tratando de hacer para hacer cumplir los derechos.

Muchas gracias.

La señora PRESIDENTA.— Doctor Tassano, quedo muy reconocida. Solamente a través de la comisión solicitarle para que pueda dar informes trimestralmente de los avances a través de Codeco y podamos difundir también esto a los titulares de esta comisión y de esa manera poder mejorar la inquietud que se tiene entre el consumidor, entre el Libro de Reclamaciones, entre la institución y guardemos una buena relación y una mejor articulación.

Quedo reconocida por la presentación de los señores invitados, por lo tanto, no habiendo más temas que tratar y siendo las 13:35 h, se levanta la primera sesión ordinaria de la comisión.

—A las 13:35 h, se levanta la sesión.