



**COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS
REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
PERÍODO ANUAL DE SESIONES 2014-2015**

ACTA DE LA TERCERA SESIÓN ORDINARIA

Martes 30 de setiembre de 2014.

Sumilla de acuerdos:

1. **SE APROBÓ POR UNANIMIDAD**, el dictamen recaído en el Proyecto de Ley 890/2011-CR, con un texto sustitutorio por el que se propone la Ley que otorga fuerza de ley al Decreto Supremo 042-2011 PCM que establece la obligación de las entidades del sector público de contar con un Libro de Reclamaciones.
2. **SE APROBÓ POR UNANIMIDAD**, la programación de sesiones descentralizadas, audiencias públicas, visitas inopinadas y eventos para el periodo parlamentario 2014-2015.

En la Ciudad de Lima, en el Hemiciclo Raúl Porras Barrenechea del Congreso de la República, siendo las once horas con catorce minutos del día martes 30 de setiembre de 2014, el Señor Congresista Justiniano Apaza Ordoñez, en su calidad de presidente, dio inicio a la tercera sesión ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos. Con la Asistencia de los Señores Congresistas titulares: Freddy Fernando Sarmiento Betancourt, Agustín Molina Martínez, Luis Fernando Galarreta Velarde, Yonhy Lescano Ancieta, Gabriela Pérez del Solar Cuculiza, Emiliano Apaza Condori y Jaime Delgado Zegarra.

Asimismo, se dejó constancia de las licencias de los señores congresistas: Ángel Neyra Olaychea, Gian Carlo Vacchelli Corbetto, Yehude Simon Munaro, Esther Yovana Capuñay Quispe, Wilder Ruiz Loayza y Cecilia Tait Villacorta

I. APROBACIÓN DE ACTA

El señor Presidente puso a votación el acta de la segunda sesión ordinaria de la comisión realizada el 2 de setiembre de 2014. **SE APROBO POR UNANIMIDAD.**

I. DESPACHO:

El Señor presidente informó que ingresó para dictamen el Proyecto de Ley 3794/2014CR Ley que garantiza la libertad de los consumidores en la elección para la contratación de servicios notariales derivados de servicios financieros cuya autora es la congresista Esther Capuñay, solicitando las opiniones respectivas.

Así también dio cuenta que el Oficial Mayor ha formalizado mediante oficio las modificaciones al cuadro de la Comisión acordado en sesión plenaria, han ingresado como titulares los congresista Jaime Delgado Zegarra y Emiliano Apaza Condori a quienes les dio la bienvenida a la Comisión.

El Señor presidente informó, que por el cuarto aniversario de la vigencia del Código de Protección y Defensa del Consumidor a celebrarse el 2 de octubre, la Comisión ha organizado una Ceremonia de Aniversario este jueves 2 de octubre en la Plaza Bolívar, a las 10 de la mañana, invitando a los miembros de la comisión.

II. INFORMES

La Presidencia informó que el 17 de setiembre se constituyó en la ciudad de Arequipa para tratar el tema de la contaminación del agua potable abastecida por la empresa SEDAPAR. El día de ayer junto con parlamentarios por Arequipa se sostuvo una reunión por el mismo tema con la Ministra Ana Jara y se acordó entre otros aspectos encargar a la Secretaria de la Presidencia del Consejo



de Ministros Doctora Marcela Huyta coordinar con el Ministerio de Salud y el Ministerio del Ambiente para que realicen los informes correspondientes con la finalidad de ver si se declara la emergencia sanitaria y ambiental en la ciudad de Arequipa, que como ustedes saben desde principios viene consumiendo una agua fétida. Finalmente dio cuenta que una comitiva del Ministerio de salud está viajando a Arequipa para realizar las evaluaciones del caso y la próxima semana lo harán funcionarios de la Autoridad Nacional del Agua.

La **Presidencia** informó que el 19 de setiembre realizó una visita inopinada al hospital Honorio Delgado de Arequipa a pedido de la Asociación de Consumidores Adusela, específicamente al área de hemodiálisis constatando las pésimas condiciones con que funciona dicha unidad de diálisis y los problemas administrativos que impiden la atención de pacientes con deficiencia Renal.

Finalmente el presidente informó que el Superintendente de Banca mediante oficio 32311 dirigido a la Comisión ha confirmado su presencia en la sesión ordinaria del próximo martes 7 de octubre.

No hubo informes de los miembros de la comisión.

III. PEDIDOS

Congresista Jaime Delgado Zegarra, dijo que ante el cuarto aniversario del Código faltan reglamentos o implementar temas como el arbitraje de consumo, la incorporación de la educación del consumidor en el currículo escolar y el etiquetado de transgénicos, pidió que desde la Comisión se curse oficio a la PCM para que informe cual es el estado de estos temas pendientes para la plena vigencia del Código.

ORDEN DEL DIA

El Presidente, sustentó el Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 2977/2013 CR, con un texto sustitutorio por el que se propone la Ley que garantiza el derecho de información de los consumidores de productos agroquímicos en las zonas donde sus habitantes tienen como lengua materna el quechua, aymara y otras lenguas nativas.

Señaló que la Comisión considera que el Predictamen sobre Proyecto de Ley 2977 prioriza el derecho de información del consumidor consagrado en el artículo 65 de la Constitución Política del Perú y tiene un alto contenido inclusivo. Ya que según el último Censo de Población (2007) existen más de 4 millones de peruanos que se comunican en lenguas originarias, de las cuales: El Quechua representa el 83 %; El Aymara el 11 % y 6 % lenguas nativas amazónicas o de pueblos indígenas. Asimismo, porque existen 47 lenguas originarias, de las cuales 43 son amazónicas y 4 son andinas. De todos ellos, un millón 84 mil 472 niñas, niños y adolescentes están en edad escolar.

Por las razones expuestas el presidente puso a consideración de los señores congresistas para su debate el texto sustitutorio del Pre dictamen del Proyecto de Ley N° 2977/ 2013-CR que Garantiza el derecho de información de los consumidores de productos agroquímicos en las zonas donde sus habitantes tienen como lengua materna el quechua, aymara y otras lenguas nativas, iniciándose el debate.

El Presidente, invitó a los congresistas a participar del debate.

El Congresista Luis Galarreta Velarde, dijo que le preocupa cómo poder hacer efectiva la norma, no sólo quechua y aymara, sino también otras lenguas nativas. Preguntó cómo se aplica en el mundo, en otros países como el nuestro.

El Congresista Agustín Molina Martínez, señaló que el proyecto es de su autoría y destacó su importancia, señalando que a falta de una información técnica los agricultores están propensos a daños e intoxicaciones que son propia de los agroquímicos que no se utilizan adecuadamente, esa es la razón del proyecto, que el agricultor esté informado al ser quechua o aymara se hace necesario tenga esta información en su propio idioma.



Dio datos de 109 muertes diarias y 65,753 intoxicaciones diarias en el mundo, porque no conoce los datos técnicos, pues si bien hablan y leen castellano no conocen el dato técnico.

El Presidente, dijo que el país es un país pluricultural y es una manera de incentivar el uso del quechua y del aymara.

El Congresista Freddy Sarmiento, Dijo que se trata de salvaguardar la salud de los agricultores, pero debe hacerse más práctico, como ponerle hojas informativas y en el campo es más difícil y si no saben leer peor, traería que podría ser considerado una OTC, dijo que hay que seguir lo que señala la FAO, es decir que contengan pictogramas.

El Congresista Emiliano Apaza Condori, dijo que el Perú es pluricultural y multilingüe y hay que fortalecer esta característica, señaló que es importante apoyar que no se pierdan estos idiomas tan extendidos y debe apoyarse. No sólo quechua y aymara sino también las lenguas nativas.

El Congresista Luis Galarreta, dijo cómo se va traducir 47 lenguas distintas y piensa que lo que hay que evaluar es el rol del Estado de cómo se aplica. Reiteró que cómo se aplicará en otras partes del mundo.

El Congresista Jaime Delgado Zegarra, dijo que este tema va resultar controvertido, dijo que aplicando el artículo 65 de la Constitución y reconociendo el idioma quechua y otros como idiomas oficiales, jurídicamente sería incuestionable aplicar el idioma respectivo en el producto; sin embargo, se cuestiona la empresa que los consumidores no leen y para que se les va poner en otros idiomas, el Indecopi dice que podría ser un obstáculo técnico al comercio. Dijo que este tema complejo ya el Codex Alimentario dijo que los países son libres y soberanos de exigir etiquetado, desbaratando los argumentos de la empresa. Señaló el caso de Taucamarca donde fallecieron niños por falta de información, dijo que los plaguicidas son un gran problema, sin protección se aplican en el campo contaminándolo. Al ser tan complejo pidió se revise previamente para hacer viable el proyecto, generar consensos y ver si se puede aplicar pictogramas tal como lo señala la FAO y convocar al Indecopi para ver como superamos la OTC.

Congresista Agustín Molina Martínez, señaló este tema ya ha sido dictaminado por la Comisión agraria en forma positiva y es necesario porque hay que proteger la salud de los consumidores quechuas y aymaras; señalando que los nativos de la selva no utilizan los agroquímicos.

El Congresista Freddy Sarmiento, Dijo que no hay que limitar el tema al quechua y aymara, que pasa con los nativos de la selva se les limita el ingresar a trabajar en agricultura por que los productos no están en su idioma.

El Congresista Emiliano Apaza Condori, dijo que hay que escuchar a esas instituciones pero que es real que quienes viven en la zona como él en Puno se enseña aymara es importante fortalecer estos idiomas porque si no van a desaparecer.

El Presidente, luego de escuchar las intervenciones y consultarlo con los miembros de la comisión señaló que el texto sustitutorio sería consultado con la FAO y el Indecopi para luego regresar al debate en la comisión.

El Presidente pasó al segundo punto de la agenda sobre la Programación de Audiencias Públicas; señalando que la Programación de Audiencias Públicas, sesiones descentralizadas, foros y demás actividades es una propuesta que puso a consideración para su debate y posterior aprobación.

El Congresista Freddy Sarmiento, pidió que las audiencias se programen en las semanas de representación.

Finalizado el debate el presidente puso a consideración la programación propuesta y sacó a votación la aprobación del Cronograma Programación de Audiencias Públicas, Sesiones descentralizadas, foros, y demás eventos para el periodo 2014-2015, el cual fue aprobado por unanimidad.





El Presidente pasó al tercer punto de la agenda sobre el derecho de elección de los consumidores de servicios notariales. Presentó al invitado: Carlos Enrique Becerra Palomino, Decano del Colegio de Notarios quien se presentó acompañado de la Notaria de Lima la doctora Mercedes Cabrera.

El Presidente señaló que en la Comisión para estudio el Proyecto de Ley 3447/2013 presentado por el Colegio de Notarios de Lima, por ello consideró importante invitar al Colegio profesional proponente para escuchar su propuesta y que los parlamentarios tengan la posibilidad de profundizar en el estudio a fin de definir su postura.

El congresista Yonhy Lescano, solicitó se escuchara también a Paul Castro, Presidente de la Asociación de Consumidores del Perú - CONACUP y Roberto Cobra, presidente de la Asociación de consumidores financieros – CAUDAL.

El Presidente aceptó la solicitud del congresista Lescano Ancieta y dio la palabra a los invitados.

El Doctor Notario Carlos Enrique Becerra Palomino, Decano del Colegio de Notarios de Lima, señaló que se debe disponer que sea quien sea el que contrata y paga el servicio en los contratos de préstamos con entidades financieras, primera tenga el derecho a elegir el notario y no es conveniente que un reducido número de notarios sea quien centralice las operaciones, se han celebrado de acuerdo a los índices más de 31 mil créditos hipotecarios en el 2013 y en el Fondo Mi vivienda se desembolsaron más de 64 mil créditos para estos sectores. Destacó la libre contratación amparado por el Tribunal Constitucional, reconociendo el derecho a la libre contratación.

El congresista Yonhy Lescano sustentó el proyecto 3447/2013 CP señalando que la realidad es una importante cantidad de consumidores se ven obligados a pagar un servicio notarial que ellos no han elegido, para restablecer la asimetría natural que debe existir en toda relación de consumo.

Señaló que con la Resolución SBS 8181- 2012 se ha institucionalizado la discriminación ya que todos los notarios están habilitados y están en la capacidad de brindar el servicio. Dijo que esta resolución que atenta contra el derecho de contratación y el derecho del consumidor.

El Decano señaló que actualmente hay 153 notarios en Lima y solo 10 centralizan este trabajo con las entidades bancarias, destacó que quienes pagan el servicio son los usuarios y los bancos exigen que se envíe un testimonio que es pagado por el usuario y el usuario sólo debe conformarse con una copia simple.

El congresista Jaime Delgado Zegarra, preguntó al cuando el banco contrata directamente los servicios, el notario envía una factura, pero le traslada el costo al usuario al ser trasladado

El Doctor Notario Carlos Enrique Becerra Palomino dijo que el banco no cobra los derechos, sino la propia notaría, el usuario está pagando en la notaría, ya no a través del banco, donde se incluye el IGV.

El congresista Yonhy Lescano preguntó que estos costos de escritura, quien debe asumirlos, a medias o el banco. Consideró que debe compartirse los gastos.

El Doctor Notario Carlos Enrique Becerra Palomino dijo que normalmente lo asume el usuario, pero hay dos contratos uno de préstamos y otro de hipoteca, son una escritura con dos contratos. Uno celebrado con el banco y otro con el propietario del inmueble que se trasfiere y en la practica el usuario paga por los dos contratos. Dijo que lo justo sería que se compartan los gastos, debería ser a medias. Pero señaló que el Código Civil admite la posibilidad que lo asuma sólo uno de ellos.

Paul Castro, Presidente de la Asociación de Consumidores del Perú – CONACUP, señalaron que el proyecto de ley es adecuado e importante, dijo que en una economía de mercado donde subsiste la competencia, se presenta el derecho a elegir y éste sólo se da cuando exista variedad para elegir. En un mercado de servicios notariales donde el notario no puede hacer publicidad es necesario reforzar el derecho a la elección del usuario. Dijo que este derecho es importante y sustancial. Al consumidor sólo se le traslada externalidades negativas y de los miles de créditos que



se otorgan se concentran en muy pocos notarios, destacando que debe ser incluido en el Código del consumidor.

Roberto Cobra, presidente de la Asociación de consumidores financieros – CAUDAL, respaldó el proyecto de ley 3794/2014CR que va en el mismo sentido del Proyecto de Ley 3447/2013 CR, dijo que los costos son dirigidos al cliente; dijo que amarrado al contrato se dan las tasaciones e incrementan el costo del precio. Si se respetaría el Código del consumidor donde se aplica los gastos y comisiones habría que sincerar e incluir ese gasto. Dijo que no es justo que se obligue al notario con quien debo realizar el contrato y dijo que afecta al consumidor, afecta la tasa de costo efectivo anual y afecta la pluralidad y la libertad de elección de todos los consumidores.

El Congresista Freddy Sarmiento, dijo que apoya el proyecto pero debe incluirse los seguros también.

El Congresista Jaime Delgado, dijo que está de acuerdo con el proyecto y leyó las observaciones de la Superintendencia de banca, seguros y AFP's, pidiendo al decano del colegio de notarios de Lima que rebata las observaciones. Dijo que los usuarios cuando contratan los servicios que han sido previamente aprobados por el Estado como son los notarios, no deberíamos dudar de capacidades.

El Doctor Notario Carlos Enrique Becerra Palomino, dijo que hay un nivel de exigencia riguroso en los concursos de notarios, cualquier abogado no puede ser notario, las evaluaciones son eliminatorias y sólo los capacitados ganan los concursos. Estos mecanismos que los bancos refieren se pueden hacer para todo el Perú. Dijo que también les preocupa los casos de malos comportamientos de los notarios y son reducidos, y han destituido notarios por el Tribunal de Honor integrado por notarios o ex notarios que tienen prestigio y se encarga de evaluar la conducta funcional de los notarios. Señaló que han presentado un Tribunal de Honor a nivel nacional. También señaló que la identificación biométrica se está usando a nivel nacional y eso impide que se eviten suplantaciones, considero que los argumentos de la SBS no tienen ningún asidero.

La Notaria de Lima la doctora Mercedes Cabrera, señaló que es injusto que actualmente los usuarios deben desplazarse desde zonas alejadas hasta San Isidro donde se ubican la mayor parte de las notarías que los bancos escogen para trabajar, y así el usuario asume los costos del traslado para formalizar la transacción ante notarías que además les cobran hasta 4 veces más lo que un notario de su propio distrito o zona le cobraría. Señaló que los notarios de la periferia de Lima, como ella son tan notarios como los de San Isidro y están habilitados y preparados profesionalmente para ello.

El congresista Yonhy Lescano, dijo que la SBS tiene poco compromiso con los ciudadanos y pretende que un banco capacite a los notarios, consideró una falta de respeto la opinión señalada. Preguntó a Roberto Córdova si se puede elegir a los tasadores.

Señor Roberto Córdova, dijo que si son puestos en el mercado por el banco y los bancos sugieren a los tasadores y tienen precios que no están de acuerdo al mercado. Si no se acude al tasador amigo no te dan el préstamo.

El presidente, agradeció la ponencia e invitó a los invitados a abandonar la sala.

El Presidente pasó al cuarto punto de la agenda sobre el debate del Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 890/2011CR, con un texto sustitutorio por el que se propone la Ley que otorga fuerza de ley al Decreto Supremo 042-2011 PCM que establece la obligación de las entidades del sector público de contar con un Libro de Reclamaciones.

El presidente, sustentó el dictamen señalando que el objeto del dictamen es Otorgar rango de Ley al Decreto Supremo 042-2011 PCM; que establece la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones. Incluir en el ámbito de aplicación del Decreto Supremo a las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado. (Consideradas en el inciso 8 del artículo I del Título Preliminar de la Ley 27444 Ley del Procedimiento



Administrativo General). Y Establecer la obligación de que los proveedores y las entidades públicas faciliten el acceso al Libro de Reclamaciones.

El presidente dijo que luego de haber analizado el proyecto de Ley está de acuerdo en que se le otorgue calidad de Ley al Decreto Supremo 042-2011 PCM que establece la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones. Por cuanto le dará mayor seguridad jurídica y garantizará el derecho de reclamos de los ciudadanos ante entidades del sector público. Luego del sustento,

El presidente dio inicio al debate, otorgando la palabra a quienes lo solicitaron.

El congresista Yonhy Lescano, dijo que está de acuerdo para darles mayor seguridad a los usuarios para que no venga el gobierno de turno y se elimine esta norma. Dijo que hay que tener en consideración de la modificaciones sufrida recientemente el 21 de setiembre del 2014, por el cual modifica el artículo 6 debilita al Libro de Reclamaciones, en el texto original decía que la Contraloría podía sancionar, con la modificatoria sólo podrá verificar mas no sancionar. Consideró que esto no se puede permitir, se le quita fuerza al Libro de Reclamaciones. Dentro de la Ley orgánica de la contraloría ya establece sus atribuciones para poder sancionar, en el artículo 22 de la Ley que señaló y que leyó a los miembros de la Comisión. También mencionó el artículo 42 del mismo cuerpo legal que hace efectiva la sanción que la contraloría puede ejercer.

Pidió que se derogue el Decreto Supremo 061-2014-PCM, modifica el artículo 6 del Decreto Supremo 042-2011-PCM en el texto sustitutorio y se incluya lo propuesto en su proyecto de ley 197/2011CR. También pidió se restituya el sentido del antiguo artículo 6 del Decreto Legislativo 042-2011 PCM.

El Congresista Freddy Sarmiento, dijo que es un proyecto importante que hay que mejorar el servicio que dan los servicios del Estado. Pidió que se señale en el texto sustitutorio que sea la Contraloría la que aplique la sanción en plazo determinado. Debe darse las mejoras, las recomendaciones, la supervisión debe darse en plazo determinando para evaluar la efectividad del Libro de Reclamaciones.

El presidente señaló que acepta lo señalado por el congresista Yonhy Lescano en el primer punto y sobre el segundo pedido para incluir lo propuesto en un proyecto de ley de su autoría, dijo que se agendará el proyecto del congresista Lescano Ancieta para ser evaluado próximamente.

El presidente finalizado el debate dio cuenta del nuevo texto sustitutorio que contenía las propuestas de los congresistas Yonhy Lescano Ancieta y Freddy Sarmiento Betancourt, consideradas y aceptadas por su presidencia, puso a votación el Dictamen Proyecto de Ley 890/2011CR, con un texto sustitutorio por el que se propone la Ley que otorga fuerza de ley al Decreto Supremo 042-2011 PCM que establece la obligación de las entidades del sector público de contar con un Libro de Reclamaciones. El dictamen fue aprobado por unanimidad y votaron a favor los congresistas: Agustín Molina, Emiliano Apaza, Yonhy Lescano, Jaime Delgado Zegarra, Luis Galarreta Velarde, Freddy Sarmiento.

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

El presidente señaló que no habiendo otro tema que tratar levantó la sesión siendo la 13:10 horas.

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

JUSTINIANO APAZA ORDOÑEZ
Presidente



AGUSTÍN MOLINA MARTÍNEZ
Secretario