



Dictamen del Proyecto de Ley 890/2011CR, con Texto Sustitutorio que propone la ley que otorga fuerza de ley al Decreto Supremo 42-2011PCM, que establece la obligación de las entidades del sector público de contar con un Libro de Reclamaciones.

DICTAMEN

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

Período Anual de Sesiones 2014-2015

Señora Presidenta:

Ha ingresado para dictamen de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos el Proyecto de Ley 890/2011-CR, que propone la Ley que establece la obligación de contar con un libro de reclamaciones por parte de las entidades del Estado, a iniciativa de la señora congresista Karla Melissa Schaefer Cuculiza, integrante del grupo parlamentario Fuerza Popular.

Después del análisis y debate correspondiente, la Comisión ha acordado por **unanimidad** en la tercera sesión ordinaria del treinta de setiembre del 2014 proponer al Pleno la aprobación del texto sustitutorio que aparece en la parte final del presente dictamen.

I. SITUACIÓN PROCESAL DE LA PROPUESTA

El Proyecto de Ley 890/2011-CR, que propone la Ley que establece la obligación de contar con un libro de reclamaciones por parte de las entidades del Estado; ingresó a Trámite Documentario el 15 de marzo de 2012. Fue decretado ese mismo día e ingresó el 16 de marzo de 2012 a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos para su estudio y dictamen como única comisión dictaminadora.

b. Opiniones e información solicitada

Se han recibido las opiniones siguientes:

La **Contraloría General de la República**, ha emitido el Oficio 1372-2012 CG/DC, del 20 de setiembre de 2012 y firmado por el Contralor General de la República. En dicho documento señala el Organismo Superior de Control manifiesta su conformidad con la propuesta legislativa.

El **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)** mediante Carta 210-2012/PRE-INDECOPI de fecha 4 de mayo de 2012, remitida a la Presidencia del Consejo de Ministros, y

puesta a disposición de la Comisión mediante oficio 2028-2012 PCM/SG/OCP, hacen llegar el Informe 068-2012/CPC-INDECOPI de los Secretarios Técnicos de las Comisiones de Protección al Consumidor Sede Central y Lima Norte.

La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi señalan que la propuesta legislativa resulta pertinente a fin de garantizar el acceso de los usuarios al Libro de Reclamaciones.

La **Cámara de Comercio de Lima**, mediante carta P/ 073.04.12/GL del 12 de abril del 2012 suscrito por su presidente, considera que la propuesta legislativa es innecesaria por que no agrega nada nuevo y deja de lado la actuación del Estado como proveedor de servicios, cuyo trato, respecto de las reglas de protección al consumidor, debe ser idéntico al de cualquier proveedor privado.

La **Presidencia del Consejo de Ministros**, mediante oficio 4425-2012 PCM/SG/OCP en respuesta al pedido de opinión solicitado, remite nuevamente la carta 210-2012/PRE-INDECOPI remitida por el Presidente del Consejo Directivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, haciendo suyo de este modo el Informe 68-2012/CPC-INDECOPI, que se muestra a favor de la propuesta legislativa para otorgar rango de Ley al Decreto Supremo 042-2011 PCM; sin embargo se muestra en contra de incluir en el ámbito de aplicación del señalado Decreto Supremo a las entidades referidas en el inciso 8 del artículo I del Título Preliminar de la Ley 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General por cuanto el Decreto Supremo 011-2011PCM ya contempla esta obligación; Y finalmente respecto de la propuesta de establecer la obligación de que los proveedores y las entidades públicas faciliten el acceso al Libro de Reclamaciones, señalan que esto ya se encuentra previsto en las normas que rigen la implementación del Libro de Reclamaciones.

La **Contraloría General de la República**, mediante oficio 01372-2012 CG/DC la Contraloría General de la República señala que se encuentra conforme con la propuesta legislativa.

La Comisión ha solicitado también opinión a la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (Aspec) mediante oficio 740.04.06; al Organismo Peruano de Consumidores y Usuarios (OPECU) mediante oficio 742.04.06; y a la Defensoría del Pueblo mediante oficio 920-2012-2013 Codeco; los mismos que hasta la fecha no han remitido respuesta.

II. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

El Proyecto de Ley 890/2011-CR; propone que se otorgue 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; Así mismo incluye en el ámbito de aplicación del Decreto Supremo a las entidades referidas en el inciso 8 del artículo I del Título Preliminar de la Ley 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General, es decir a las personas jurídicas bajo el régimen que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de

concesión, delegación o autorización del Estado; y finalmente establece la obligación de que los proveedores y las entidades públicas faciliten el acceso al Libro de Reclamaciones.

III. MARCO NORMATIVO

a. Marco nacional

CONSTITUCIÓN POLITICA DEL PERÚ:

Constitución Política de 1993: artículo 65.

LEYES:

- Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República. Artículo 32, literal h y artículo 22.

DECRETOS

- Decreto Supremo 042-2011PCM, Obligación de las Empresas del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Decreto Supremo 061-2014 PCM, que modifica el artículo 6 del Decreto Supremo 042-2011 PCM.
- Decreto Supremo 011-2011PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones.

IV. ANÁLISIS DE LA PROPUESTA

a. Análisis técnico

La propuesta legislativa tiene tres puntos a analizar, el primero es otorgar rango de Ley al Decreto Supremo 042-2011PCM; que establece la Obligación de la Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones; El segundo punto es incluir en el ámbito de aplicación del Decreto Supremo a las personas jurídicas bajo el régimen que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado como entidades obligadas a contar con el Libro de Reclamaciones; y finalmente pretende establecer la obligación de que los proveedores y las entidades públicas faciliten el acceso al Libro de Reclamaciones.

El libro de reclamaciones nace en la legislación peruana para promover la solución directa e inmediata a los reclamos o quejas que pueden presentarse en una relación de consumo; El Libro de Reclamaciones, es un registro donde el consumidor puede dejar constancia de su queja o reclamo sobre el bien adquirido o servicio contratado. Los proveedores están obligados a contar con su libro de reclamaciones, ya sea en físico (libro con hojas) o virtual (a través de una computadora).

El Libro de Reclamaciones fue creado mediante Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, que reguló en los artículos 150 al 152 estableciendo su obligatoriedad para los establecimientos comerciales¹, además de exhibir en lugar visible y de acceso al público², y además se dio la facultad al consumidor a poder exigir la entrega del libro de reclamaciones y la obligación de los proveedores de remitir al Indecopi la documentación correspondiente además de su descargo cuando éste le sea requerido; Fijándose sanciones administrativas por el incumplimiento³.

Estos artículos fueron reglamentados mediante Decreto Supremo 011-2011PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones, el 18 de febrero de 2011. Posteriormente con fecha 8 de mayo de 2011 la Presidencia del Consejo de Ministros fijó la obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones sustentado en el artículo 65 de la Constitución Política que establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios, y en la Ley 27444 artículo 48 establece que la Presidencia del Consejo de Ministros está facultada para establecer los mecanismos para la recepción de denuncias y otros mecanismos de participación de la ciudadanía; y el numeral 57.1 del artículo 57 de la Ley N° 27444 señala que los administrados están facultados para proporcionar a las entidades la información y documentos vinculados a sus peticiones o reclamos que estimen necesarios para obtener el pronunciamiento; Asimismo, el artículo 107 de la Ley N° 27444 establece que cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición.

Es pues que ante la situación que los administrados no contaban con un procedimiento para expresar directamente a las diferentes entidades del Sector Público, su insatisfacción respecto a la atención brindada por parte de estos se estableció la obligatoriedad de que toda entidad pública cuente con un Libro de Reclamaciones en el cual los ciudadanos puedan registrar su reclamo, entendido como la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de la atención brindada por la entidad pública en el ejercicio de su función administrativa.

El Decreto Supremo 042-2011PCM estableció un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda.

¹ “Artículo 150.- Libro de reclamaciones: Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo”.

² “Artículo 151.- Exhibición del libro de reclamaciones. A efectos del artículo 150, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente”.

³ “Artículo 152.- Entrega del libro de reclamaciones. Los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al libro de reclamaciones cuando éste le sea requerido. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos”.

Estableció además que las entidades de la Administración Pública, señaladas en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, deben contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado.

La información consignada por el usuario, sería registrada en el Libro de Reclamaciones, cuyo formato en anexo forma parte integrante del presente Decreto Supremo. El Libro de Reclamaciones debería constar de manera física o virtual, debiendo ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso. A tal efecto, las entidades deberán consignar avisos en los cuales se indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo consideren conveniente. La entidad debía proporcionar de manera inmediata al usuario una copia o constancia del reclamo efectuado.

También se estableció una respuesta al reclamo, la entidad pública está obligada a dar respuesta al usuario, por medios físicos o electrónicos, en un plazo máximo de 30 (treinta) días hábiles, informándole, de ser el caso, acerca de las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro.

También se ordenó que mediante resolución del titular de la entidad se designe al responsable del Libro de Reclamaciones de la entidad. Las entidades públicas deberían informar a sus respectivos Órganos de Control Institucional sobre el cumplimiento del presente Decreto Supremo⁴.

Finalmente se estableció que la Contraloría General de la República a través del Órgano de Control Institucional de cada entidad, era la competente para conocer y sancionar, de corresponder conforme a las normas vigentes, ya sea actuando de oficio o por denuncia de parte, el incumplimiento de lo dispuesto en el presente Decreto Supremo⁵. Mediante Decreto Supremo 061-2014 PCM, que modifica el artículo 6 del Decreto Supremo 042-2011 PCM que fuera publicado el 21 de setiembre último y por el cual la Presidencia del Consejo de Ministros derogó la competencia de la Contraloría para sancionar el incumplimiento del Libro de Reclamaciones.

El Decreto Supremo N° 061-2014-PCM hace mención que mediante el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se estableció la obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual los ciudadanos puedan registrar su reclamo, entendido como la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de la atención brindada por la entidad pública en el ejercicio de su función administrativa.

Se dispone la modificación del artículo 6 del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, el cual quedará redactado en los siguientes términos:

⁴ Artículo 5 Decreto Supremo 042-2011PCM

⁵ Artículo 6 Decreto Supremo 042-2011PCM

“La Contraloría General de la República a través del Órgano de Control Institucional de cada entidad, es la competente para verificar, ya sea de oficio o por denuncia de parte, el incumplimiento de lo dispuesto en el presente Decreto Supremo.”

Del debate en la tercera sesión ordinaria los miembros de la comisión consideraron por unanimidad derogar dicha modificación en beneficio de los ciudadanos-usuarios, pues al derogar la facultad sancionadora de la contraloría se le resta importancia y fuerza al libro de reclamaciones de las entidades públicas.

La Comisión considera que esta modificatoria debilita al Libro de Reclamaciones de las entidades públicas, pues la Contraloría en su Ley Orgánica de Control tiene atribución de acceder en cualquier momento y sin limitación a los registros, documentos e información de las entidades, tal como lo señala el artículo 22.

“Artículo 22º.- Atribuciones

Son atribuciones de la Contraloría General, las siguientes:

- 
- a) Tener acceso en cualquier momento y sin limitación a los registros, documentos e información de las entidades, aun cuando sean secretos; así como requerir información a particulares que mantengan o hayan mantenido relaciones con las entidades; siempre y cuando no violen la libertad individual.
 - b) Ordenar que los órganos del Sistema realicen las acciones de control que a su juicio sean necesarios o ejercer en forma directa el control externo posterior sobre los actos de las entidades.
 - c) Supervisar y garantizar el cumplimiento de las recomendaciones que se deriven de los informes de control emanados de cualquiera de los órganos del Sistema.
 - d) Disponer el inicio de las acciones legales pertinentes en forma inmediata, por el Procurador Público de la Contraloría General o el Procurador del Sector o el representante legal de la entidad examinada, en los casos en que en la ejecución directa de una acción de control se encuentre daño económico o presunción de ilícito penal.
 - e) Normar y velar por la adecuada implantación de los Órganos de Auditoría Interna, requiriendo a las entidades el fortalecimiento de dichos órganos con personal calificado e infraestructura moderna necesaria para el cumplimiento de sus fines.

Respecto de otorgar rango de Ley al Decreto Supremo 042-2011PCM, debe considerarse que los decretos supremos son normas de carácter general que regulan la actividad sectorial o multisectorial a nivel nacional. Pueden requerir o no de la aprobación del Consejo de Ministros según disponga la Ley. En ambos casos son rubricados por el Presidente de la República y refrendados por uno o más ministros, a cuyo ámbito de competencia correspondan. Los Decretos Supremos tal como lo establece la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, *rigen desde*

el día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "El Peruano" salvo disposición contraria del mismo, que postergue su vigencia en todo o en parte⁶.

La Ley prevalece sobre las normas de inferior jerarquía conforme lo establece el artículo 51 de la Constitución Política⁷.

Como puede apreciarse un decreto supremo es una norma de menor jerarquía, por consiguiente la Ley prima sobre ella.

Al ser un decreto supremo una norma de menor jerarquía puede tornar vulnerable el derecho de los usuarios de los servicios de las entidades públicas a contar con el mecanismo de denuncia ante las deficiencias que existan.

Respecto del segundo punto en análisis de incluir en el ámbito de aplicación del Decreto Supremo 042-2011 PCM a las entidades referidas en el inciso 8 del artículo I del Título Preliminar de la Ley 27444; es decir, incluir a las personas jurídicas bajo el régimen que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado; sin embargo debe tenerse en consideración que el Decreto Supremo 011-2011 PCM, que aprobó el Reglamento del Libro de Reclamaciones, reglamentando el artículo 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que consideró la obligación de que los proveedores de servicios provistos en el marco de una relación de consumo, incluidas las empresas proveedoras de servicios públicos, pongan a disposición de los consumidores el Libro de Reclamaciones. Estableciéndose que *"En el caso de los proveedores que desarrollen actividades económicas de **servicios públicos regulados** o que se encuentren bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, el procedimiento previamente establecido por el organismo supervisor para la atención de quejas y reclamos de los consumidores deberá entenderse como la implementación y puesta a disposición del Libro de Reclamaciones, siempre y cuando este procedimiento permita dejar constancia de la presentación del reclamo o la queja, de su contenido y que además regule el cómputo de los plazos de atención, así como la puesta a disposición de canales para su presentación. En estos casos los proveedores se registrarán por las normas emitidas por dichos organismos"*⁸.

Al señalar la norma a los servicios públicos regulados existe la obligatoriedad de contar con un Libro de Reclamaciones de las entidades prestadoras de servicios públicos contempladas en el inciso 8 del artículo I del Título Preliminar de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, las mismas que se encuentran sujeta a supervisión del Indecopi.

Finalmente, respecto de establecer la obligación de que los proveedores y las entidades públicas faciliten el acceso al Libro de Reclamaciones; esto queda claramente establecido en el propio Decreto Supremo 042-2011PCM que en su artículo 3 señala que *"...Las entidades deberán consignar avisos en los cuales*

⁶ Artículo 11 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, Ley N° 29158

⁷ "Constitución Política. Artículo 51°. La Constitución prevalece sobre toda norma legal: la ley, sobre las normas de inferior jerarquía, y así sucesivamente. La publicidad es esencial para la vigencia de toda norma del Estado".

⁸ Artículo 2 del Reglamento del Libro de Reclamaciones (Decreto Supremo 11-2011PCM)

indiquen la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo consideren conveniente. La entidad debe proporcionar de manera inmediata al usuario una copia o constancia del reclamo efectuado”.

Sobre la aplicación de la norma propuesta a las entidades que desarrollan actividades comerciales en el marco de relaciones de consumo, ello ya se encontraría previsto tanto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y las normas que rigen la implementación del Libro de Reclamaciones, señaladas.

La Comisión en el periodo anual de sesiones 2012-2013 solicitó información a diversos ministerios e instituciones para monitorear el cumplimiento del Decreto Supremo 42-2011PCM, de las instituciones que cumplieron con dar respuesta se elaboró el siguiente cuadro:

Reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones (Decreto Supremo 42-2011PCM)

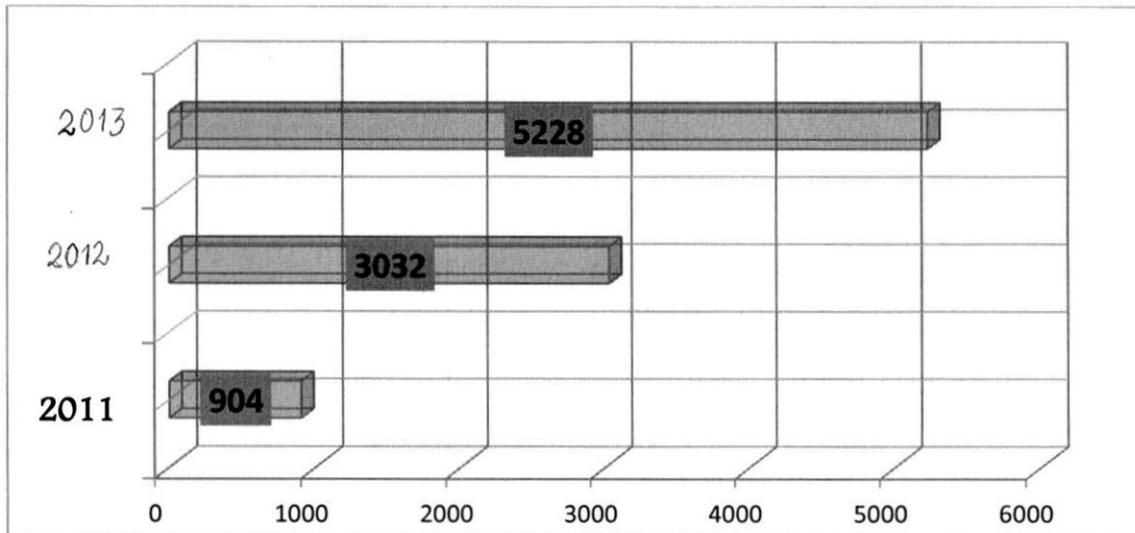
Handwritten signature

Institución	2011	2012	Hasta marzo 2013	Total
MTC	425	1030	443	1898
Mincetur	14	18	6	38
Min. Ambiente	14	15	1	30
Min. Vivienda				147
MEF	27	49	5	81
MINEM	38	85	20	143
Fiscalía de la Nación	Sin detalle	Sin detalle	Sin detalle	46
Minedu	377	1804	827	3008
MINJUS	9	31	5	45

Datos: Informe de cada institución a Abril 2013.

Elaboración: CODECO

Del cuadro mostrado podemos concluir que con datos de muestreo, la utilización del Libro de Reclamaciones ordenado por el Decreto Supremo 42-2011PCM ha ido en aumento y su proyección de crecimiento de los reclamos también.



Datos: Informe de las instituciones MTC, Mincetur, Ministerio del Ambiente, MEF, Ministerio de Energía y Minas, Ministerio de Justicia y Ministerio de Educación. Proyectado del 2013 por CODECO. Elaboración: CODECO

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

El Texto Sustitutorio que se propone armoniza con la legislación vigente y da cumplimiento al principio constitucional proclamado en el artículo 65 de la Constitución Política. Así también armoniza con el Código de Protección y Defensa del Consumidor; la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; El artículo 32, literal h de la Ley 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República; Así como con Decreto Supremo 011-2011PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones.

La vigencia del texto sustitutorio propuesto al elevar a calidad de ley el decreto supremo 042-2011 PCM otorgará mayor seguridad jurídica al mecanismo de participación ciudadana creado para los usuarios de los servicios que ofrecen las entidades del sector público, pues sólo otra ley debidamente debatida ante el Congreso de la República podrá derogar el mecanismo de participación ciudadana creado para salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda.

c. Análisis de las opiniones recibidas.

La única opinión contraria a la aprobación del texto sustitutorio es la emitida por la Cámara de Comercio de Lima, que considera innecesaria la iniciativa, pues considera que limita a dar fuerza de ley al decreto supremo en mención, sin agregar nada nuevo, no obstante que existen problemas de fondo mayores pues al estar referido únicamente a reclamos que puedan hacer los administrados sobre determinados derechos previstos en la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444, como la atención de los expedientes guardando riguroso orden de ingreso, trato respetuoso, información sobre expedientes, cumplimiento de plazos, minimización de costos, entre otros, todos referidos a la intervención del Estado en sus niveles como autoridad administrativa; La Cámara de Comercio de Lima considera que la iniciativa no se

regula la actuación del Estado como proveedor de servicios, cuyo trato, respecto de las reglas de protección al consumidor, considera debe ser idéntico al de cualquier proveedor privado.

Así mismo sostiene que la iniciativa no soluciona la situación de desprotección, dejando desprotegido al usuario de servicios brindados por entidades públicas a título oneroso y da la solución que se incorpore en el ámbito de aplicación del Código de Protección y Defensa del Consumidor, a los servicios a título oneroso que brinda el Estado como proveedor a usuarios finales.

Respecto de esta postura, la Comisión señala que el Código de Protección y Defensa del Consumidor no incluyó dentro del ámbito de aplicación de la Ley a los servicios estatales, porque consideró, tal como lo hace la doctrina que *“las relaciones de consumo se dan cuando existe de por medio un producto o servicio y el pago de una contraprestación; en cambio, los servicios estatales son generalmente de carácter asistencial y cuando se paga algún concepto es en calidad de tasa por la prestación de un servicio administrativo que se rige por las leyes especiales en la materia”*⁹.

Hay
La relación Estado-Ciudadano es por ejemplo cuando el estado entrega la licencia de conducir a un ciudadano, el ámbito es el puro derecho administrativo, ahí no hay una relación de mercado, no hay un consumo, no se paga precio, sino una tasa y el Estado está actuando con su *“ius imperium”*, el Estado está cumpliendo una función que le es propia. Por ello no podemos confundir esta situación Estado - Ciudadano con la de Estado - Consumidor.

El doctor Walter Gutiérrez Camacho ha señalado¹⁰ que hay que tener cuidado ya que una cosa es la relación Estado-Ciudadano y otra es la relación Estado-Consumidor. Para Gutiérrez la solución es crear el Libro de Reclamaciones para los servicios del Estado y dar la Ley de Protección en los servicios del Estado.

Debemos recordar que en el Derecho Privado se regulan las relaciones de los individuos como tales, en tanto que el Derecho Público se regulan las relaciones entre distintos sujetos dotados de *imperium*, o la organización y funciones de estos mismos sujetos y la relación de ellos con los sometidos al poder .

Quedándonos claro que cuando los especialistas señalan al *ius imperium* se refieren a las funciones inherentes al Estado, de las cuales no puede sustraerse por su propia naturaleza intrínseca.

El doctor Juan Espinoza señala que *“debe tenerse en consideración que los servicios públicos pueden catalogarse de dos maneras: servicios con contenido económico y servicios con contenido asistencial. Los servicios con contenido económico son aquellos en los cuales el gestor de los servicios obtiene beneficios económicos y, precisamente por ello, es en estos servicios en los cuales el Estado puede obtener el concurso de particulares vía la concesión, como por ejemplo, telefonía, energía eléctrica, etc.; por el contrario, los servicios*

⁹ Exposición de motivos del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Dictamen de los proyectos de ley 3580/2009 y 3954/2009

¹⁰ Sesión Ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor del 20 de marzo del 2012

con contenido asistencial son aquellos en los cuales la actividad es requerida con fines sociales y tiene por finalidad equilibrar diferencias sociales alcanzando salud, educación, transportes a los sectores más necesitados. En este caso, la participación de los particulares no es posible ni atractiva, toda vez que no existe un ánimo lucrativo en la prestación del servicio. Es de notar que esto no quiere decir que el servicio asistencial sea gratuito para quien lo reciba, pues normalmente se exigirá algún tipo de retribución destinada al sostenimiento de la actividad en función de la capacidad económica del beneficiado”¹¹.

Estos servicios de contenido asistencial no son operaciones de consumo por que el prestador del servicio asistencial (Estado) está en la obligación de prestarlo siempre que le sea requerido, sin posibilidad de selección de su contraparte. Igualmente, el beneficiado con el servicio acude a una dependencia estatal respecto de la cual no tiene posibilidad de elección. Por ello el beneficiado toma el servicio que se le ofrece sin posibilidad de que pueda elegir las condiciones del mismo.

Respecto de la retribución que algunas veces se entrega, el usuario no paga un precio, sino una compensación por el servicio que recibe, destinada a mantener la operatividad del mismo. Es más aun cuando no se entregue ningún tipo de retribución seguirá siendo obligación del Estado atenderlo adecuadamente. Por ello, siguiendo al autor a efectos de determinar si el Estado califica como proveedor hay que determinar si en dicho servicio o actividad habitual está ejerciendo (o no) *su ius imperium*, caso contrario, actúa como cualquier agente del mercado

Por lo expuesto la Comisión considera que la propuesta legislativa es necesaria y favorece definitivamente al usuario de servicios que brindan las entidades públicas.

Por su parte el Indecopi, respecto de la propuesta de otorgar rango de Ley al Decreto Supremo 042-2011 PCM, señala que teniendo en cuenta que los órganos de Control Interno de las entidades públicas, son los encargados de fiscalizar el cumplimiento de dicha norma, corresponde a la Contraloría General de la República pronunciarse respecto de la eficacia de la norma y el nivel de cumplimiento de la misma por parte de las entidades del estado. Es importante anotar que la Contraloría General de la República ha señalado¹² su conformidad de otorgar fuerza de ley al Decreto Supremo 042-2012 PCM.

Por otro lado, también el Indecopi señala que el libro de Reclamaciones materia de análisis debe ser implementado por las entidades privadas que realicen función administrativa, sin perjuicio de que aquellas que adicionalmente prestan servicios públicos cuenten igualmente con el Libro de Reclamaciones establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

La Contraloría ha informado a la Comisión mediante oficio 1554-2013 CG/DC que bajo el ámbito de la Contraloría General de la República se encuentran 3,346

¹¹ Revista Actualidad Jurídica N° 189, Sección Actualidad Económica, página 306

¹² Oficio 01372-2012-GC/DC del 20 de setiembre del 2012.

entidades, siendo que 747 cuentan con jefe de órgano de Control Institucional, de las cuales 712 setecientos doce se encuentran comprendidas en los numerales 1 al 7 del Título Preliminar de la Ley 27444.

d. Análisis costo beneficio

Estando vigente el Decreto Supremo 042-2011PCM desde mayo del 2011, los organismos del Estado ya han cumplido con implementar la misma mediante resoluciones de los titulares de las entidades señalando los responsables del Libro de Reclamaciones por entidad, lo que significa que la dación de la Ley no irrogaría ningún otro tipo de obligación que no esté ya prevista y que además ya se ha realizado, por lo que definitivamente no irrogaría mayor costo para las entidades del Estado y por el contrario el beneficio será mayor pues se otorgará rango de Ley al decreto supremo que los obliga, garantizando de ésta forma el mecanismo de participación ciudadana creado para salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda.

Las incidencias que presenta el Texto Sustitutorio son:

➤ INCIDENCIAS PARA EL USUARIO:

- Se le garantiza su derecho de reclamo frente a la atención en los trámites y servicios que les brindan las entidades del Sector Público.
- Se garantiza el cumplimiento del mecanismo que hace efectivo el derecho de formular reclamos ante las entidades públicas.

➤ INCIDENCIAS PARA EL ESTADO:

- Protege al usuario al darle rango de Ley al mecanismo de participación ciudadana creado para salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención en los trámites y servicios que se les brinda.
- Mejora las relaciones con los ciudadanos usuarios.

➤ INCIDENCIAS PARA LAS ENTIDADES PÚBLICAS

- Genera mayor confianza de los usuarios.
- Mejora de su imagen institucional.
- Tiene un mecanismo para mejorar su atención al público usuario.

V. CONCLUSIÓN

Por las consideraciones expuestas y de la conformidad con lo establecido por el literal b) del artículo 70 del Reglamento del Congreso de la República, la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, recomienda la APROBACIÓN del Proyecto de Ley 890/2011-CR, con el siguiente texto sustitutorio:

TEXTO SUSTITUTORIO

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA:

Ha dado la Ley siguiente:

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

Artículo 1. Otorga fuerza de ley al Decreto Supremo 042-2011 PCM

Otórgase 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.

Para los efectos de la presente ley, y a partir de su vigencia, establécese como título de la ley que se origina del Decreto Supremo 042-2011-PCM: LEY DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN EL SECTOR PÚBLICO.

Artículo 2. Deja sin efecto el Decreto Supremo 061-2014-PCM

Déjase sin efecto el Decreto Supremo 061-2014-PCM, que modifica el artículo 6 del Decreto Supremo 042-2011-PCM.

Artículo 3. Modificación del artículo 6 de la Ley del libro de reclamaciones en el sector público

Modifícase el artículo 6 del Decreto Supremo 042-2011-PCM, en adelante Ley del libro de reclamaciones en el sector público, con la siguiente redacción:

“Artículo 6. Sanciones

La Contraloría General de la República, a través del órgano de control institucional de cada entidad, es competente para conocer y sancionar, de oficio o por denuncia de parte, el incumplimiento de lo dispuesto en la presente ley, de acuerdo con la Ley 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.”

Dese cuenta,
Sala de Comisiones

Lima, 30 de setiembre del 2014.



JUSTINIANO APAZA ORDÓÑEZ
Presidente



FREDDY SARMIENTO BETANCOURT
Vicepresidente

AGUSTIN MOLINA MARTINEZ
Secretario

YONHY LESCANO ANCIETA
Miembro Titular

EMILIANO APAZA CONDORI
Miembro Titular

WILDER RUIZ LOAYZA
Miembro Titular

JAIME DELGADO ZEGARRA
Miembro Titular

ESTHER CAPUNAY QUISPE
Miembro Titular

LUIS F. GALARRETA VELARDE
Miembro Titular

CECILIA TAIT VILLACORTA
Miembro Titular

GABRIELA PEREZ DEL SOLAR C.
Miembro Titular

YEHUDE SIMON MUNARO
Miembro Titular

GIAN CARLO VACCHELLI CORBETO
Miembro Titular

JULIO CESAR GAGO PEREZ
Miembro Titular

ANGEL NEYRA OLAYCHEA
Miembro Titular

RELACIÓN DE ASISTENCIA A LA TERCERA SESIÓN ORDINARIA

Lima, 30 de setiembre de 2014

Hora: 11:00 a.m.

Hemiciclo Raúl Porras Barrenechea - Palacio Legislativo

MIEMBROS TITULARES



1. APAZA ORDÓÑEZ, JUSTINIANO RÓMULO
Presidente
(Dignidad y Democracia)



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



3. MOLINA MARTINEZ, AGUSTIN
Secretario
(Nacionalista Gana Perú)



4. APAZA CONDORI, EMILIANO
(Nacionalista Gana Perú)



5. CAPUÑAY QUISPE, ESTHER YOVANA
(Solidaridad Nacional)



6. DELGADO ZEGARRA, JAIME RICARDO
(Grupo Parlamentario Especial)



7. GAGÓ PÉREZ, JULIO CÉSAR
(Fuerza Popular)



Congreso de la República



8. GALARRETA VELARDE, LUIS FERNANDO
(PPC - APP)



9. LESCANO ANCIETA, JONHY
(Acción Popular - Frente Amplio)



10. NEYRA OLAYCHEA, ÁNGEL
(Fuerza Popular)



11. PÉREZ DEL SOLAR CUCULIZA, GABRIELA
(Concertación Parlamentaria)



12. RUÍZ LOAYZA, WILDER
(Nacionalista Gana Perú)



13. SIMON MUNARO, YEHUDE
(Perú Posible)



14. TAIT VILLACORTA, CECILIA ROXANA
(Unión Regional)



15. VACCHELLI CORBETTO, GIAN CARLO
(Fuerza Popular)



MIEMBROS ACCESITARIOS



1. ALCORTA SUERO, MARÍA LOURDES PÍA LUISA
(Concertación Parlamentaria)



3. CHÁVEZ COSSÍO, MARTHA GLADYS
(Fuerza Popular)



3. CONDORI CUSI, RUBÉN
(Nacionalista Gana Perú)



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



5. GUTIÉRREZ CÓNDOR, JOSUE MANUEL
(Nacionalista Gana Perú)



6. LAY SUN, HUMBERTO
(Unión Regional)



7. LUNA GÁLVEZ, JOSÉ LEÓN
(Solidaridad Nacional)



8. REÁTEGUI FLORES, ROLANDO
(Fuerza Popular)



Congreso de la República



9. SAAVEDRA VELA, ESTHER
(Dignidad y Democracia)



10. SCHAEFER CUCULIZA, KARLA MELISSA
(Fuerza Popular)



Lima, 30 de Setiembre de 2014

CONGRESO DE LA REPUBLICA
Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos
30 SEP 2014
RECIBIDO
Por: *A*
Firma: *A* Hora: *9:37 a.m.*
LG0275

OFICIO N° 229 - 2014/EYCQ-CR

Señor
JUSTINIANO APAZA ORDOÑEZ
Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República
Lima.-

Asunto: Licencia a la Tercera Sesión Ordinaria de la Comisión.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a Usted, para saludarlo y por especial encargo de la Congresista **Esther Capuñay Quispe**, solicitarle Licencia a su asistencia a la Tercera Sesión Ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos que Usted preside, convocada para el día de hoy martes 30 de setiembre a horas 11.00 a.m., del presente año, por encontrarse en una reunión inherente a su labor congresal.

Es propicia la oportunidad para hacerle llegar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Jane Jansson
JANE JANSSON DE RAMIREZ
Asesora Principal
Congresista Esther Capuñay Quispe

EYCQ/svbi

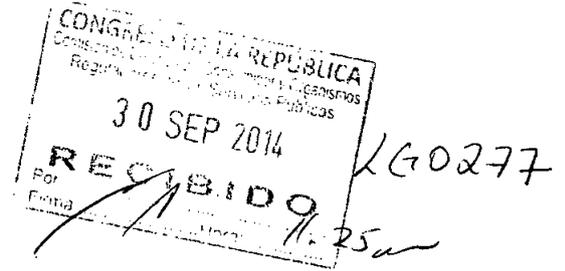


"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático"

CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Lima, 30 de setiembre del 2014

OFICIO N° 175-2014/CTV-CR



Señor.

JUSTINIANO APAZA ORDOÑEZ

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

Presente.-

De mi especial consideración:

Por medio de la presente me dirijo a usted a fin de saludarlo cordialmente y por especial encargo de la señora Congresista Cecilia Tait Villacorta, solicitarle sírvase licenciar su presencia por motivos personales, a la Sesión Ordinaria programada para el día de hoy.

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

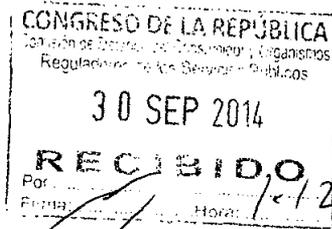
Atentamente,



MASSIEL ALMONACID RAMOS

Asesora Principal
Congresista Cecilia Tait V.

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



260278

Oficio N° 149 - 2014- 2015 - AN/CR

Lima, 30 de setiembre de 2014

Congresista:

JUSTINIANO APAZA ORDÓÑEZ

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

Presente.-

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted por especial encargo del Congresista **ANGEL NEYRA OLAYCHEA** con la finalidad de comunicarle que el congresista no podrá asistir a la Sesión de Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, a realizarse el día de hoy martes 30 del presente, por estar cumpliendo funciones de representación agendadas con antelación, en consecuencia conforme a lo estipulado en el artículo 22° inc i) del Reglamento del Congreso de la República, le agradeceré se sirva otorgar la correspondiente LICENCIA.

Atentamente,

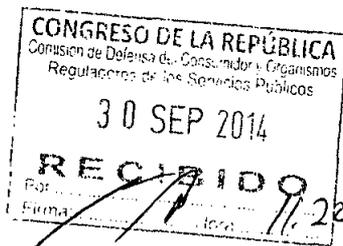


[Firma manuscrita]

Edgar Gómez Gallardo

Asesor del congresista Ángel Neyra Olaychea

AN/arb



LG 0276

Lima, 30 de Setiembre del 2014

OFICIO N° 206-2014 -2015 - GVC-CR

Señor:
JUSTINIANO APAZA ORDOÑEZ
Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los
Servicios Públicos
Presente.-

De mi consideración:

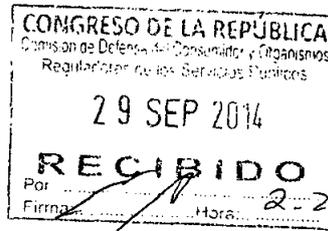
Me dirijo a usted, con la finalidad de solicitarle licencia de la Tercera Sesión Ordinaria de la
Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos que
usted preside, en razón a que me encuentro con un problema de salud.

Hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi más alta consideración, y
deferencia personal.

Atentamente,




GIAN CARLO VACCHELLI CORBETTO
Congresista de la República



Lima, 29 de setiembre de 2014

Oficio N° 614 -2014-WRL/CR

Señor Congresista

Justiniano Apaza Ordoñez

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

Congreso de la República

Presente.-

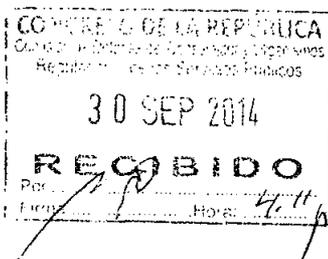
Asunto: Licencia

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y hacerle de conocimiento que el señor **Congresista Wilder Ruiz Loayza**, no podrá asistir a la Tercera Sesión Ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, que se llevará a cabo el día martes 30 de setiembre de 2014, a las 11.00 horas, en el Hemiciclo Raúl Porras Barrenechea del Palacio Legislativo, por encontrarse realizando labores inherentes al cargo; motivo por el cual se solicita se brinde la Licencia correspondiente por el motivo expuesto.

Aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

CARLOS ROBLES NARCIZO
Asesor Principal
Congresista Wilder Ruiz Loayza



LG0280

YEHUDÉ SIMÓN MÚNARO

Decreto de las personas con discapacidades en el Perú
Año de la promoción de la industria responsable y del compromiso climático

Lima, 30 de setiembre de 2014

OFICIO N° /S31 -2011-2016-YSM/CR

Señor Presidente
JUSTINIANO APAZA ORDOÑEZ
Comisión de Defensa del Consumidor y
Organismos Reguladores de los Servicios Públicos
Presente.-

De mi consideración:

Me complace saludarlo cordialmente y a la vez solicitarle de conformidad con el artículo 22 inciso i) del Reglamento del Congreso, me conceda licencia a la Tercera Sesión Ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, convocada para hoy 30 de setiembre de 2014.

Motiva esta ausencia, el tener que cumplir compromisos ineludibles ya adquiridos con antelación en la ciudad de Chiclayo, inherentes a mi función como Congresista.

Hago propicia la oportunidad para renovarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente,



YEHUDÉ SIMÓN MÚNARO
Congresista de la República

YSM/ncf.

www.congreso.gob.pe

Hospicio Ruiz Dávila, Jr. Ancash N° 569 Of. 144
Teléfono: 311-7448



**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.

El 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.

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 den 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 notarias que los bancos escogen para trabajar, y así el usuario asume los costos del traslado para formalizar la transacción ante notarias 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