

PLAN DE TRABAJO

PERÍODO ANUAL DE SESIONES 2014-2015

I. MARCO LEGAL:

1. El objeto principal de la Defensa del Consumidor es equilibrar la relación proveedor-consumidor, dentro de un régimen de honesta y legal competencia.
2. La relación asimétrica entre proveedores y consumidores es el fundamento que ha originado la protección de los derechos de los consumidores frente a los proveedores. Esta asimetría o desequilibrio en la relación se presenta tanto en la información, en las condiciones de contratación y en las circunstancias de la misma, y entre otras situaciones relevantes.
3. El fundamento constitucional de la protección al consumidor se encuentra expresada en el artículo 65º de la Constitución Política vigente: "El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho de información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población".
4. El Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571, promulgado en el año 2010 desarrolló la protección normativa, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores; Mejoró la legislación existente y creó nuevas herramientas para la defensa y protección de los consumidores.
5. El Estado a través del INDECOPI y los organismos reguladores (SUNASS, OSINERGMIN, OSIPTEL y OSITRAN) ejerce su rol de protección de los derechos de los consumidores. El Indecopi es la entidad competente en la protección de los derechos de los consumidores, a través de sus diversas comisiones y de sus oficinas regionales descentralizadas a nivel nacional. Es quien se encarga de estudiar las presuntas infracciones al Código y aplicar las sanciones y las medidas correctivas del caso. Los Organismos Reguladores de los Servicios Públicos son las instituciones que les corresponde ejercer funciones supervisora, reguladora, normativa, fiscalizadora y sancionadora, además de la de solución de controversias de reclamos entre empresas proveedoras y los usuarios de servicios públicos.
6. Cumplen un rol relevante en la defensa del consumidor instituciones como la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's (SBS), la



Superintendencia Nacional en Salud (SUNASA), La superintendencia de Transporte Terrestre de Personas Carga y Mercancías (SUTRAN) y en general todos los ministerios desde sus competencias, dado que la defensa del consumidor es un tema transversal en la vida misma del ciudadano y está presente en prácticamente todos los actos de su vida diaria.

7. Un actor importante son las asociaciones de consumidores como representantes de la sociedad civil, velan por la defensa de los derechos de los consumidores, representando a sus asociados o los consumidores en los intereses colectivos o difusos.

II. CONSIDERACIONES:

1. La Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor otorgó al INDECOPI, como autoridad administrativa competente para conocer las presuntas infracciones a dicho cuerpo normativo, mayores alternativas para revertir dichas conductas: sin embargo, existen determinadas infracciones que no son susceptibles de corregir a través de un mandato del Indecopi; Este tipo de conductas son las que tienen como único remedio el otorgamiento de una compensación pecuniaria al consumidor, pero lamentablemente el consumidor no cuenta con ningún incentivo de esta naturaleza para acudir al INDECOPI, con lo cual la referida conducta no será sancionada, perjudicando así, la eficiencia en el mercado.
2. Es necesario que el consumidor peruano cuente con mecanismos de protección eficaces, que le permitan la defensa oportuna y plena de sus derechos, siendo uno de los más necesarios la mejora en la protección de los derechos de los ciudadanos en los servicios que brinda el Estado.
3. Se requiere impulsar la verdadera autonomía y transparencia de los organismos reguladores de los servicios públicos sólo así se garantizaría al usuario una verdadera defensa de sus derechos.
4. Ante la reciente creación del Sistema Nacional de la Calidad, en la cual la Comisión de Defensa del Consumidor del Congreso de la República fue ajena y formó parte de la creación de la norma, es momento de asumir un rol activo y estar vigilantes para la ejecución del Sistema Nacional de la Calidad a fin de fortalecer el desarrollo del país, mediante la acreditación, certificación y supervisión de la calidad.
5. Han pasado más de 4 años sin que sea una realidad el funcionamiento del arbitraje de Consumo; herramienta necesaria para garantizar una real defensa del consumidor.
6. La Descentralización sigue siendo un sueño anhelado para los defensores del consumidor, sólo así el consumidor peruano que vive más alejado de



las capitales de las regiones tendrá conocimiento de sus derechos como tal.

7. La falta de reglamentos y las presiones de algunos sectores han impedido que hasta la fecha los peruanos podamos tomar decisiones de compras informada, por ello se hace imperativo exigir que el Poder Ejecutivo cumpla con los reglamentos pendientes como el etiquetado de alimentos genéticamente modificados (artículo 37 del Código – Ley 29571); el etiquetado de las grasas Trans (artículo 36 del Código – Ley 29571) , así como el reglamento de la Ley 30021, Ley de Promoción de la Alimentación Saludable para niños, niñas y adolescentes.
8. Hay temas que quedaron pendientes en las legislaturas pasadas y que son importantes para la defensa de los consumidores como son la reforma de la normativa del libro de Reclamaciones, la protección de los usuarios de transporte en general, la municipalización de la Defensa del Consumidor; la seguridad en las transacciones bancarias, la protección de los consumidores vulnerables como lo son los niños, niñas y adolescentes y la reforma del Decreto Legislativo 822 referido a las Sociedades de Gestión Colectiva.
9. Así también han quedado como temas pendientes de control político o seguimiento de las leyes aprobadas, la elaboración de los reglamentos y puesta en vigencia de normas muy importantes como el Sistema Nacional de la Calidad, entre otras.
10. Finalmente, requerimos profundizar en la necesidad de cambios en la normatividad existente y en fiscalización de las entidades responsables de la defensa y protección de los consumidores y usuarios para que la normativa cumpla con su finalidad de eliminar los posibles excesos en el mercado y no constituyan un sobre costo para los agentes económicos generadores de desarrollo económico-social.



III. CONTENIDO DEL PLAN DE TRABAJO:

En el presente periodo legislativo los temas que a continuación se detallan serán de prioridad, sin perjuicio de revisar temas que sean de conocimiento o interés de la Comisión.

1. Protección de los usuarios de Servicios Bancarios y Financieros.

La actividad económica que genera más quejas de los consumidores continúan siendo los servicios bancarios y financieros. Durante los meses de agosto 2013 a julio 2014, el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del Indecopi recibió 35,232 reclamos en sus oficinas, a nivel nacional: 47,25% en Lima y Callao, y 52,75% en los otros departamentos del país.

El 55,59% del total de reclamos estuvo asociado a tres actividades económicas: servicios bancarios y financieros (15 033), transporte de pasajeros (2 712), y seguros (1 840).

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

2. Mejorar la protección de los derechos de los ciudadanos en los servicios que brinda el Estado

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

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

También nos enfocaremos en todas aquellas medidas para mejorar la atención de los ciudadanos en los servicios asistenciales que brinda el Estado en general y con especial énfasis en las atenciones en los servicios de salud.

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

La Comisión impulsará con prioridad todas aquellas iniciativas legislativas que conduzcan a profundizar la autonomía y la transparencia de los organismos reguladores de los servicios públicos.

4. Fiscalizar la ejecución del Sistema Nacional de la Calidad.

La Comisión, a fin de fortalecer el desarrollo del país, mediante la acreditación, certificación y la supervisión de la calidad deberá fiscalizar el cumplimiento de la Ley 30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y El Instituto Nacional De Calidad. Así como las normas complementarias que se emita para el cumplimiento de la Ley.

5. La aplicación del Arbitraje de consumo como mecanismos de protección que le permita la defensa oportuna y plena de sus derechos al consumidor.

Es una demanda popular que se agilice el procedimiento sancionador vigente, dado que si bien el Código de Protección y Defensa del Consumidor intentó mejorar la atención de denuncias del Indecopi con el procedimiento sumarísimo para una solución más rápida de los conflictos de consumo, la actual carga procesal del Indecopi está impidiendo lograr una justicia rápida a los consumidores, por ello la Comisión evaluará los mecanismos alternativos que deban implementarse para agilizar los procesos. Evaluando la necesidad y conveniencia de crear mecanismos compensatorios al consumidor.

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

6. Descentralización de la Defensa del Consumidor.

Se configura como una necesidad la ampliación de la cobertura de la protección de los consumidores y no sólo del Indecopi sino también de los Organismos Reguladores de los Servicios Públicos. Por ello se hace necesario impulsar las modificaciones dictaminadas en las legislaturas pasadas.

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

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

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

La aplicación efectiva del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571 a nivel nacional a fin de que cumpla con su finalidad para el que fue creado, es una tarea pendiente. Dentro de esta línea debemos evaluar la actual normativa su aplicación a cuatro años de vigencia, en coordinación con las autoridades respectivas, luego de ello impulsaremos todas aquellas iniciativas legislativas destinadas a las modificaciones que resulten necesarias.

8. Impulso a la reforma de la normativa que mejora el Libro de Reclamaciones.

Se evaluará la efectividad de las normas reglamentarias al Libro de Reclamaciones y la necesidad de impulsar las modificaciones dictaminadas en la legislatura pasada.

9. Protección de los consumidores vulnerables



La Comisión centrará su preocupación en la protección de los consumidores particularmente vulnerables, los niños, niñas y adolescentes; los adultos mayores; las personas con discapacidad; los usuarios de servicios médicos, de servicios turísticos, y servicios educativos, entre otros. La Comisión pondrá especial énfasis en promover el respeto a los derechos del consumidor y usuario vulnerable, evitando todo tipo de práctica discriminatoria.

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

En cuanto a la salud nutricional de los consumidores niños, niñas y adolescentes cuyas consecuencias trae dificultades económicas para la propia familia y para el Estado, afectando la calidad de vida de los consumidores en general, la Comisión programa el seguimiento y fiscalización de la reglamentación de la Ley de Promoción de la Alimentación Saludable, Ley 30021. Así también de los reglamentos pendientes como el Reglamento del etiquetado de alimentos transgénicos y del etiquetado de las grasas trans. La falta de reglamentos y las presiones de algunos sectores han impedido que hasta la fecha los peruanos podamos tomar decisiones de compras informadas.

10. Protección al consumidor de Productos o Servicios Inmobiliarios.

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

OSINERMIN, OSIPTEL, OSITRAN, a las Superintendencias SUNASS, SUTRAN, SUNASA y demás instituciones competentes en temas que afectan o pueden afectar al consumidor o usuario. Así también cuando sea necesario, se citará a los ministros de sectores que pudieran estar directamente involucrados con los alcances funcionales de la CODECO.

3. SESIONES DESCENTRALIZADAS.

La Comisión realizará Sesiones Descentralizadas a nivel nacional en sintonía con el Reglamento del Congreso de acercar el Congreso a los ciudadanos, para ello programará y coordinará con los Gobiernos Regionales y Locales, así como con los órganos competentes de cada región o localidad a fin de tratar los temas y la problemática particular sobre la defensa del consumidor de cada localidad. La elección de los lugares de sesiones será adoptada democráticamente, tratando de buscar la mayor participación de los miembros de la Comisión.

4. VISITAS INOPINADAS.

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

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

5. AUDIENCIAS PÚBLICAS DESCENTRALIZADAS.

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

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

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

11. Protección al consumidor de los servicios de transporte.

El Servicio de Transporte es la segunda actividad más quejada por los consumidores, en el periodo agosto 2013 a Julio 2014 se han reportado más de 2712 reclamos recibidos por el Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi. Por ello se hace importante fiscalizar el servicio que se brinda a los usuarios en las garitas de control, peajes, en el Metropolitano, en el Tren Eléctrico, y en el Corredor Azul, así como el servicio de transporte de pasajeros a nivel nacional.

12. Seguimiento y Fiscalización a la Ley de Reforma del Sistema Privado de Pensiones y sus modificaciones.

Es tarea obligatoria de la Comisión cumplir el seguimiento de las normas que complementan la reforma puesta en marcha. Darle una mirada a la misma desde el punto de vista de los consumidores y usuarios a fin de fomentar la libre competencia y el derecho de los usuarios a través de las nuevas instituciones y mecanismos que favorezcan la libre elección del usuario de las AFP's, así como los mayores beneficios para el afiliado.

13. Fortalecimiento y promoción de las asociaciones de consumidores

Es importante promover una real participación de las asociaciones de consumidores para lograr una defensa de sus asociados y representados, así como de los intereses difusos y colectivos de los consumidores.

Una participación efectiva de las asociaciones de consumidores ayudará a equilibrar las relaciones con los proveedores no solamente frente a los conflictos o reclamos que se presenten.

IV. ACCIONES PARLAMENTARIAS:

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

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

2. CONTROL POLITICO Y FISCALIZACIÓN.

Se ejercerá el control político de los diversos organismos estatales vinculados a la defensa de los derechos de los consumidores y a la defensa de los derechos de los usuarios de los servicios públicos, para ello se citará a sesiones ordinarias a los representantes del INDECOPI, la SBS, y de cada uno de los organismos reguladores



sus potestades canalizar sus reclamos ante las instancias correspondientes para darles una solución inmediata, de ésta manera acercar al Congreso a los problemas de los consumidores.

7. REALIZACIÓN DE FOROS NACIONALES E INTERNACIONALES.

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

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

V. NORMAS PARA EL DESARROLLO DE LAS SESIONES

Se establece que las sesiones se rigen por las normas del Reglamento del Congreso de la República en lo que a la Sesión Plenaria se refiere y en lo que le sea aplicable.

Lima, 02 de setiembre del 2014.



JUSTINIANO APAZA ORDÓÑEZ

Presidente



AGUSTÍN MOLINA MARTÍNEZ

Secretario

