

CONGRESO DE LA REPÚBLICA
PRIMERA LEGISLATURA ORDINARIA DE 2014

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

MARTES, 21 DE OCTUBRE DE 2014
PRESIDENCIA DEL SEÑOR JUSTINIANO RÓMULO APAZA ORDÓÑEZ

-A las 11:14 h, se inicia la sesión.

El señor PRESIDENTE.— Señores congresistas, tengan ustedes muy buenos días. Con la presencia de los congresistas Jaime Delgado, Yonhy Lescano y Gaby Pérez Del Solar, y con la licencia de la señora Cecilia Tait Villacorta, vamos a dar inicio a esta sesión con carácter informativo hasta mientras lleguen los demás congresistas.

Siendo las 11 con 16 minutos, se inicia esta sesión como sesión informativa y pasaremos directamente a la estación de Orden del Día.

ORDEN DEL DÍA

El señor PRESIDENTE.— Tenemos el punto número dos.

Colegas, hoy día contamos con la presencia del señor Hebert Tassano, Presidente del Consejo Directivo de Indecopi, quien ha venido para realizar un balance de la gestión, cumpliendo de las metas trazadas y metas proyectadas para el año 2015, en defensa del consumidor.

Colegas congresistas, el Presidente del Consejo Directivo de Indecopi, doctor Hebert Tassano, quien ha venido acompañado también con las doctoras Anahí Chávez Ruesta y Tessy Torres.

Damos la bienvenida a cada uno de ustedes, señores funcionarios de Indecopi a esta comisión, para que tengan la palabra el doctor Hebert Tassano, para exponer el balance de su gestión cumpliendo con las metas trazadas y metas proyectadas para el año 2015, en la defensa del consumidor peruano. Por lo tanto, damos la palabra, en primer lugar, al señor Herbert Tassano, Presidente de Indecopi.

Tiene la palabra el doctor Hebert Tassano.

El señor PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DE INDECOPI, doctor Hebert Tassano Velaochaga.— Buenos días, señor Presidente, y por su intermedio un saludo a los congresistas miembros de la comisión, así como al público presente.

Agradezco la oportunidad que me dan para informar los avances de nuestra institución en materia de protección al consumidor en el período comprendido entre el mes de setiembre del año 2013 a agosto del año 2014 y nuestras perspectivas hacia el futuro del siguiente año.

El año pasado vinimos a la comisión e informamos sobre los siguientes temas: el Indecopi en todo el Perú, el Indecopi como ente rector del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor, las acciones de supervisión y fiscalización, el programa presupuestal, mejores consumidores, las herramientas de información que estábamos implementando, la orientación con un sentido inclusivo, la proyección hacia la comunidad, el trabajo de poder buscar y llegar a más peruanos y la aplicación efectiva del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

¿Qué propusimos? Propusimos continuar fortaleciendo la protección de los consumidores como ente rector del sistema, brindar nuevas herramientas de información y mejorar las disponibles, incrementar acciones de prevención y difusión a nivel nacional, desplegar las acciones necesarias para disminuir los plazos en la tramitación de procedimientos administrativos de protección al consumidor y continuar con los esfuerzos orientados al posicionamiento institucional.

Continuando con lo que propusimos y recordando lo que hace el Indecopi, que es un organismo público especializado, adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros con autonomía funcional, técnica-económica, presupuestal y administrativa y recordando que el Indecopi no solo se enfoca en la protección de los consumidores, sino que nuestra institución tiene tres funciones principales que son transversales a las materias que son su competencia de acuerdo a la normatividad.

Ellas son la defensa y protección de los derechos, la prevención, fiscalización y sanción, la promoción y difusión y las materias que ocupan actualmente al Indecopi, tienen que ver con el consumidor con competencia, con concursal, con propiedad intelectual y con la infraestructura de la calidad. Por lo tanto, tiene que distribuir sus recursos y esfuerzos entre todas estas actividades.

El señor PRESIDENTE.— Me perdonan un momento.

Damos la bienvenida al congresista Emiliano Apaza Condori. Puede continuar, señor Hebert Tassano.

El señor PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DE INDECOPI, doctor Hebert Tassano Velaochaga.— El día de hoy nos enfocaremos en los avances que hemos logrado en materia de protección al consumidor, los temas que trataremos son los siguientes:

El Indecopi en todo el Perú la nueva cobertura geográfica que tenemos, las acciones de supervisión y fiscalización, la resolución de conflictos, los resultados, el cómo buscamos llegar a más peruanos, las acciones de difusión, el cómo nos proyectamos a la comunidad, las acciones de capacitación, el posicionamiento institucional y finalmente el Indecopi como la autoridad nacional de protección al consumidor, dando cuenta asimismo del trabajo realizado en estas actividades y algunas ideas de proyecciones hacia el siguiente año.

¿Cuál es la cobertura geográfica que hoy tenemos en el Indecopi? Sobre este tema habría mucho que decir, pero lo principal es que

hoy en día el Indecopi ha llegado a lugares donde antes era impensable y que el Indecopi haya podido llegar.

Como ustedes pueden ver nosotros hemos realizado acciones en nuestras oficinas del VRAEM, lo cual se grafica en la foto que ustedes pueden ver en pantalla, donde el Indecopi imparte charlas, principalmente en dos temas: la protección al consumidor y el tema de marcas.

Repito, esa foto que ustedes pueden ver en pantalla grafica hasta donde ha llegado el Indecopi y cual es la labor que actualmente desarrolla, una labor totalmente inclusiva.

Cuando se asumió la gestión como presidencia del consejo directivo, uno de los principales retos fue ampliar la cobertura de nuestros servicios.

En el 2011 contábamos con tan solo 14 oficinas regionales y 4 oficinas locales. Hoy en día, 2014, contamos con 26 oficinas regionales y 9 oficinas locales, con lo cual podemos atender a más peruanos.

En esa línea el Indecopi realiza unas labores de lo que se llama el Indecopi en todo el Perú, y aquellos lugares en los cuales no tenemos una presencia física de una oficina, realizamos campañas como las que ustedes pueden ver en el collage fotográfico.

En línea con lo anterior hemos podido reforzar y mejorar nuestras acciones de supervisión y fiscalización, a partir de la creación de la gerencia de supervisión y fiscalización que buscaba impulsar las investigaciones de oficio, se han realizado más de 10 mil supervisiones a nivel nacional.

La elección de los temas y proveedores a supervisar se realiza luego de un trabajo de análisis de riesgo, mediante el cual se identifican los motivos que representan un mayor número de reclamos y denuncias y con esa información se elabora el plan de supervisión, es decir, dependiendo de la problemática particular de cada región es que se deciden los casos y proveedores que se supervisan justamente a través del monitoreo constante de las herramientas informáticas que tenemos en la institución.

En el gráfico ustedes pueden ver como se han dividido las más de 10 mil acciones de supervisión a nivel nacional. Adicionalmente para fortalecer el principio de autoridad tenemos algunos temas como el Libro de Reclamaciones que se supervisan independientemente si se presentan reclamos o denuncias, porque entendemos que el Libro de Reclamaciones es una herramienta que debe funcionar para promover que los conflictos entre consumidores y proveedores se solucionen en una primera línea.

Hemos tenido un 73% de cumplimiento en el último año, lo cual nos puede graficar de que el Libro de Reclamaciones si está funcionando.

Adicionalmente hemos diseñado nuevas herramientas de supervisión y fiscalización. Para explicar esta parte, si la presidencia me lo permite, me gustaría darle la palabra a la Gerente de Supervisión y Fiscalización, la doctora Tessy Torres.

El señor PRESIDENTE.— Tiene la palabra la doctora Tessy Torres.

La señora GERENTE DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DEL INDECOPI, doctora Tessy Torres.— Gracias, señor Presidente.

La primera herramienta en la que hemos pensado necesario fortalecer la labor de supervisión del Indecopi es una acotada a los centros educativos particulares, en los cuales hemos evidenciado mucho incumplimiento alrededor del máximo que deben aplicar como mora por retraso en el pago de las pensiones.

En esta oportunidad lo que hemos hecho es un aplicativo automatizado al que pueda acudir tanto todos los padres de familia como los gestores de los centros educativos particulares, para determinar si en efecto lo que cobran en calidad de mora, es legalmente correcto o no.

La idea aquí más que pensar en sancionar es precisamente que haya un control, tanto de parte del padre como del colegio, para que no se cometan estos excesos.

Otra herramienta para fortalecer el trabajo de fiscalización que está en proceso de elaboración, es lo que hemos denominado "el exáminate".

A partir de toda la normativa que está vigente y que obliga a los centros educativos a determinadas conductas y por el grado de incumplimiento que en muchos casos está asociado al desconocimiento de la norma, hemos considerado necesario tener esta herramienta que es una especie de mecanismo, a través del cual los colegios van a autosupervisarte.

En "el exáminate" que va a estar en producción para la campaña 2015, los colegios van a poder identificar, entre otras cosas, cuales son los cobros que en efecto pueden realizar, cómo debe ser el proceso de selección de textos y la idea es que los propios centros educativos se autosupervisen y nosotros solamente intervenimos en aquellos casos en que hayan pruebas evidentes de incumplimiento.

La herramienta va acompañada del marco legal, con lo cual la idea es que el colegio aprenda como debe portarse y ella sola corrija estas conductas infractoras, que como digo, en muchos casos debe ser por desconocimiento de la ley.

El otro tema que queda pendiente en cuanto a la tarea de supervisión era, efectivamente, garantizar que el Libro de Reclamaciones como herramienta de solución de conflicto funcione en el aspecto referido, ya no tanto tener el libro y a tener el aviso, sino que efectivamente se responda en 30 días.

Eso es lo que a través del sistema controles tus reclamos que ya está en etapa piloto, a partir del primero de noviembre empiezan su funcionamiento a cabalidad, los proveedores por encima de las 3 mil UIT, que son los que concentran el mayor porcentaje de reclamos, van a registrar los reclamos que se presenten ante ellos y en forma automatizada, tanto ellos como nosotros van a monitorear el tema de respuesta oportuna.

Esta herramienta también se convierte en un insumo fundamental para las decisiones en cuanto a supervisiones, porque vamos a

conocer por sectores, por proveedores, cuales son las razones de los reclamos que con mayor frecuencia se presentan.

El señor PRESIDENTE.— Gracias, doctora.

Puede continuar, señor Hebert Tassano.

El señor PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DE INDECOPI, doctor Hebert Tassano Velaochaga.— Continuamos con la labor de los órganos resolutivos a nivel nacional. En primer lugar, nosotros tenemos nuestro servicio de atención al ciudadano, durante los últimos 12 meses, setiembre 2013, agosto 2014, nuestro servicio de atención al ciudadano ha recibido más de 36 mil reclamos en sus oficinas a nivel nacional.

El 55% del total de reclamos estuvo asociado a tres actividades económicas: servicios bancarios y financieros, transporte de pasajeros y seguros.

Se observó que aproximadamente el 49% de estos reclamos concluyeron con un acuerdo conciliatorio, el resultado de los órganos resolutivos en nuestro procedimiento sumarísimo. El resultado de los órganos resolutivos en el procedimiento sumarísimo que son los procedimientos de menor cuantía, podemos señalar que en los últimos 12 meses se han iniciado un total de aproximadamente 10 mil denuncias por presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor.

Las tres actividades económicas más denunciadas fueron el sistema financiero con 45%, es importante señalar que el sistema financiero es el sector con el mayor número de transacciones económicas del mercado, las telecomunicaciones en lo que se refiere a aparatos de comunicación y transporte terrestre y otros tipos de transporte.

Se han concluido más de 11 mil denuncias, el 21% fue declarado infracción a las normas de protección al consumidor, el 19% se refirió al archivo de procedimiento y otro 19% simplemente se archivó la denuncia.

Respecto de las comisiones de protección al consumidor que son las comisiones que tienen a su cargo los procedimientos más complejos y de mayores cuantías.

Durante los últimos meses se han iniciado un total de 7 mil 782 denuncias por presuntas infracciones también a normas de protección al consumidor.

Las actividades con mayor cantidad son el sistema financiero, educación y el tema de construcción e inmobiliario. **(2)** Se han concluido más de 8000 denuncias, de las cuales el 64% fueron declaradas fundadas, un 12% infundadas y un 5% improcedentes.

En la línea de buscar mejoras, se ha mejorado el procedimiento de protección al consumidor, de esa manera se han venido identificando algunos aspectos que pueden mejorarse en los procedimientos administrativos de protección al consumidor.

En esta primera etapa nos hemos enfocado en modificar los procedimientos sumarísimos, que son los de mayor demanda en la institución.

Se ha otorgado cinco días hábiles para una revisión preliminar cuando un sumarísimo no es competente. De esa manera, se le puede dar respuesta inmediata al consumidor si va por la vía adecuada o no.

Se ha establecido también una etapa de evaluación previa para admitir el inicio del procedimiento, para que las personas puedan subsanar los escritos que han presentado y cumplir con los requisitos correspondientes.

La etapa de evaluación previa permite reunir elementos probatorios adicionales para resolver mejor y más rápido.

Los procedimientos vienen siendo resueltos oportunamente dentro del plazo de los 30 días.

Y el quinto punto, se promueve la conciliación antes del inicio del procedimiento administrativo sancionador.

En esta diapositiva ustedes podrán ver cuál es el tiempo promedio de resolución de los casos. Estamos en 29 días promedio, tomando en cuenta los números de días de cada uno de los tres órganos sumarísimos.

Para medir el impacto de la modificación de los procedimientos sumarísimos, un punto muy importante que se estableció en la reforma es el señalar que las empresas tenían que conciliar antes de ingresar a los procedimientos del Indecopi.

Podrían realizar conciliaciones luego que estuviera en curso el procedimiento, pero esta conciliación ya no iba a ser válida para terminar el procedimiento. El Indecopi podría o puede continuar con el procedimiento a pesar de que exista una conciliación luego que se ha iniciado el procedimiento.

¿Cuál era la finalidad de esta modificación? Generar un incentivo para que las empresas busquen mecanismos conciliatorios con los consumidores y no tengan que llegar al Indecopi como parte del trabajo de buscar la autocomposición.

Los resultados de la primera parte del año son bastante auspiciosos, si lo comparamos con el 2013, la inasistencia a las audiencias de conciliación han disminuido al 16%.

Hoy las empresas sí buscan asistir a las audiencias de conciliación que son citadas por el Indecopi. Antes no había una obligatoriedad, no había una consecuencia y muchas veces las empresas no se presentaban, hoy en día sí están acudiendo a las audiencias de conciliación justamente para poder buscar una alternativa de solución en ese momento.

En la siguiente diapositiva pueden apreciar por meses, en el período comprendido entre enero y agosto de este año, cómo se van disminuyendo las inasistencias, con lo cual uno de los efectos buscados en la modificación del procedimiento sumarísimo está dando resultados.

Sobre la labor resolutoria descentralizada, como parte de los esfuerzos de descentralizar las labores del Indecopi, se ha tenido, por primera vez, que la Sala de Protección al Consumidor, que es la instancia a nivel nacional que resuelve en

segunda instancia, ha realizado cinco sesiones descentralizadas en Trujillo, en una parte de Lima, en Arequipa, en Loreto y en Cusco. Son jornadas completas en las que se realizan exposiciones de diversas materias y se difunden los criterios utilizados por la sala en los distintos casos vinculados al consumidor.

La próxima sesión descentralizada será en Tacna este viernes 24 de octubre, con ello se busca unificar criterios y lograr una predictibilidad en el sistema, lo cual beneficia a los consumidores.

Buscando llegar a más peruanos también hemos reforzado nuestras acciones de difusión, como expusimos el año pasado, que era una de nuestras metas.

En el marco del Día del Consumidor del año 2014 hemos realizado una serie de actividades no solo en Lima, sino, por supuesto, en provincias.

En la foto número uno organizamos la Feria de Orientación al Consumidor, donde el Indecopi, como Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, reunió a organismos reguladores, la SBS, la Defensoría del Pueblo.

En la foto dos, el Indecopi reconoció las buenas prácticas de atención y solución de reclamos con el premio: Primero los Clientes, incentivando a los proveedores a mejorar sus canales de atención.

En la foto tres, el Indecopi y la Coordinadora Nacional de Radio suscribieron un Convenio de Cooperación en Arequipa para difundir información, para empoderar al consumidor peruano en la defensa de sus derechos.

Hoy en día nuestra labor es posible que pueda llegar a muchísimas más personas a través de este acuerdo con las radios.

Y en la foto cuatro, se organizó la caminata saludable por la defensa de los derechos de los consumidores, en donde participaron ciento de personas.

Asimismo, el Indecopi realiza campañas informativas llamadas "Indecopi a tu alcance", que son ejecutadas por las mismas oficinas regionales en todo el Perú.

"Indecopi a tu alcance" consiste en llevar módulos itinerantes a las zonas de gran afluencia de público, centros comerciales, plazas, para informar a los ciudadanos sobre sus derechos como consumidores.

En pantalla pueden ver los números de esta campaña en el último año.

También en el Indecopi contamos con una radio, la Radio Indecopi, que se transmite desde el enlace www.indecopi.gob.pe, las 24 horas del día los siete días de la semana desde la cabina instalada en la sede central de San Borja.

Cuenta con diferentes programas. En el caso de los programas para los derechos a los consumidores, tenemos el programa "Virtualmente Informados", que es un noticiero que incluye

información de interés del consumidor; y "La Fuerza del Consumidor", que es un programa dedicado exclusivamente a los consumidores. Así se han realizado 125 entrevistas en temas relacionados a protección del consumidor, se han difundido 387 programas sobre este tema y tenemos un número aproximado de más de 2700 personas que han escuchado la radio en más de 15 países.

Respecto a los medios de comunicación tradicional tenemos las notas de prensa, que se van publicando continuamente en nuestra página web, que hasta agosto han sido 106; asimismo, hemos difundido más de 400 entrevistas en materia de protección al consumidor de nuestro diferente personal.

Este esfuerzo ha sido reconocido por la Organización Ciudadanos al Día, que premió la iniciativa "Indecopi 2.0: Conexión con los Ciudadanos".

El Indecopi promueve la difusión del conocimiento en temas de protección al consumidor, defensa de la libre competencia y la propiedad intelectual.

En Facebook, "Indecopi Oficial", tenemos ya más de 49 000 seguidores y en twitter oficial más de 79 000. El alcance promedio es de casi 570 000 personas, que en un año es de casi cuatro millones.

¿Cuáles son las acciones que nosotros proyectamos a la comunidad? Las acciones de capacitación a nivel nacional.

Para que vean una visión de que el Indecopi no se centra solamente en Lima, creo que el gráfico de las oficinas que tenemos hoy en día lo ha mostrado, les comento que en febrero de este año Indecopi inauguró, por primera vez, en provincia el año académico de la Escuela Nacional, el Indecopi eligió a Chiclayo y a la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

En período de setiembre 2013 a agosto 2014 el Indecopi, a través de su escuela, ha capacitado directamente a 2800 personas, focalizando la capacitación fundamentalmente hacia el interior del país en más de 1700 personas, como ustedes pueden ver en la diapositiva.

Durante el año 2013 y el presente año se tiene como uno de los objetivos estratégicos el logro del posicionamiento institucional. Es por ello que se viene impulsando este tema a nivel nacional e internacional.

El Indecopi ha logrado ser insertado en una serie de organismos internacionales que posiciona la entidad. Entre los organismos en los que el Indecopi participa en forma activa tenemos al Comité de Políticas del Consumidor, de la OCDE, al Grupo de Trabajo de Productos Seguros de la OCDE, a la Red Internacional de Protección del Consumidor en Calidad de Asociados, al Programa para la Prevención del Fraude de los Consumidores, la Vicepresidencia del Comité de Gestión de la Red de Consumo Seguro y Salud de la OEA y de la OPS, el Grupo de Expertos Ad Hoc de Consumidor de la UNCTAD, y el próximo año la presidencia del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor.

Todas estas participaciones nos permiten aprender nuevas prácticas, compartir nuestras experiencias y poder lograr alianzas estratégicas con agencias de cooperación de otros países y los organismos internacionales encargados de los temas del consumidor.

Otro tema importante es la participación de Indecopi en diversos foros y eventos internacionales en materias de protección al consumidor.

Hemos participado durante el último período en nueve foros a nivel internacional, cuyos organizadores fueron el Programa COMPAL, PROFECO en México, el Ministerio de Justicia de Brasil, la UNCTAD y la Superintendencia de Industria de Colombia.

En la misma línea, en materia de eventos internacionales, en los que el Indecopi ha sido sede, se destacan tres en los cuales se fortalecieron los temas de protección al consumidor.

Cabe señalar que el interés y éxitos generados en los eventos realizados el año pasado obedeció a los temas impulsados por Indecopi, considerado una institución referente en el escenario internacional, tenemos el Seminario Internacional sobre Prácticas en Retiros del Mercado de Productos Defectuosos, la reunión del Grupo Técnico Asesor de la Red de Consumo Seguro y Salud y el Seminario Internacional Fundamentos de Defensa de la Competencia y Protección al Consumidor.

Y como punto final del posicionamiento internacional y las relaciones que el Indecopi realiza, se han celebrado ocho convenios de cooperación interinstitucional a nivel nacional e internacional, mediante los cuales se busca fortalecer y/o establecer alianzas con entidades estratégicas con las cuales se desarrolla un trabajo en conjunto en aras del cumplimiento de nuestros objetivos. El último y uno de los más importantes es con la Autoridad de Protección al Consumidor de Brasil, con lo cual hemos firmado un convenio de cooperación para poder intercambiar sus sistemas y la forma de operar que ellos realizan en su país.

También, obviamente, como parte administrativa y del crecimiento del Indecopi, hemos realizado una gestión eficiente con un enfoque en resultados.

A partir del 2014 se propuso la mejora en la gestión a través de la implementación y la ejecución del Programa Presupuestal Protección al Consumidor, bajo un enfoque de un presupuesto y gestión por resultados aprobado por el MEF.

El diseño engloba a tres productos: agentes de relación de consumo adecuadamente informados, proveedores sujetos a procesos de verificación de cumplimiento normativo, y consumidores con mecanismos alternativos de solución de controversias.

Desde el 2014 se ha venido ejecutando el producto tres y a partir del 2014 se ejecutará el producto dos y el producto uno. Esto es un producto que nos permite, en forma ordenada, alcanzar metas e irlos midiendo en base al presupuesto que se ha asignado a este programa.

Ahora, si me lo permite la presidencia, quisiera darle la palabra a la doctora Anahí Chávez, Directora de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, para que informe los resultados de su gestión.

El señor PRESIDENTE.— Tiene la palabra la doctora Anahí Chávez Ruesta.

La señora DIRECTORA DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, doctora Anahí Chávez Ruesta.— Muchas gracias, señor Presidente.

Buenos días, señores congresistas miembros de la comisión.

Agradecemos la oportunidad que tenemos para poder informarle de las acciones que el Indecopi viene realizando.

Como saben, el código designa al Indecopi como Autoridad Nacional de Protección al Consumidor y como ente rector del Sistema Nacional Integrado, y en ese contexto asigna funciones específicas que vamos a pasar a detallar.

La función de presidir el Consejo Nacional de Protección al Consumidor. El Consejo Nacional de Protección al Consumidor es un órgano de coordinación que está conformado por diversas entidades de la administración pública, por representantes de las asociaciones de consumidores y por representantes de los gremios empresariales. En ese contexto, si bien el código crea el Consejo Nacional de Protección al Consumidor, hacía falta institucionalizar y consolidar este funcionamiento a través de la emisión de normas que rijan este propio funcionamiento.

Entonces, desde el 2012 se han llevado a cabo sesiones mensuales ininterrumpidas, con una primera etapa destinada a la emisión de normas que rigen el funcionamiento de este Consejo. Adicionalmente, se ha permitido la alternancia en la representación de la sociedad civil mediante la elección de tres nuevos miembros representantes de asociaciones de consumidores.

Las dos primeras son normas que se han emitido, que rigen el funcionamiento del Consejo, y las siguientes son normas que mejoran la protección a los consumidores a través de la regulación de asociaciones de consumidores, de las modificaciones al Reglamento del Libro de Reclamaciones y de un proyecto de reglamento que establece el procedimiento de comunicación de alerta sobre productos riesgosos. **(3)**

Estas son las normas que en los últimos dos años ha emitido el Consejo Nacional de Protección al Consumidor bajo la presidencia del Indecopi como autoridad nacional, constituyendo así la institucionalización y consolidación de este consejo.

La siguiente.

En la función referida a la elaboración del Plan Nacional de Protección a los Consumidores, la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor ha trabajado en la elaboración de dicho plan, a fin de que resulten involucrados todos los sectores y que generen resultados palpables.

No obstante no existiendo una línea de base se ha tenido que trabajar inicialmente en elaborar una línea de base para este Plan Nacional de Protección de los Consumidores, a través de la primera encuesta en materia de protección al consumidor que ha realizado el Indecopi.

Una siguiente etapa es los grupos focales o *focus group* en sectores más vulnerables a través de estudios cualitativos y las reuniones y validación de estrategias con cada una de las entidades que conforman el Consejo Nacional de Protección al Consumidor y así culminar con la elaboración de este Plan Nacional de Protección a los Consumidores.

Las dos primeras etapas ya se han realizado y nos encontramos realizando la tercera etapa. Aquí algunos resultados que arrojó la encuesta, que es, como le dije, la primera encuesta que se ha hecho en este tema.

La siguiente.

También hemos verificado el índice de vulnerabilidad, donde la vulnerabilidad de los consumidores es mayor, de modo que se puedan tomar acciones específicas en estos sectores.

La siguiente.

Otra de las funciones que asigna el código a la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor es la coordinación del sistema de alertas de productos riesgosos, teniendo en cuenta que ingresen al mercado productos riesgosos va a poder salvar en muchos casos vidas.

Se ha desarrollado esto en tres fases, una primera fase de monitorear alertas a través de redes internacionales. El Indecopi forma parte de redes internacionales mediante las cuales podemos saber que productos son retirados de mercados internacionales por ser riesgosos y podemos exigir que los proveedores tomen en el Perú las mismas medidas de prevención y de retiro de productos.

Una segunda fase de elaboración de marco normativo y una tercera fase de ejecución de un procedimiento nacional de alertas con todas las entidades involucradas.

En lo que es elaboración de marco normativo ya se ha propuesto a PCM un proyecto de reglamento que define el procedimiento a seguir, para que las empresas notifiquen el retiro de productos riesgosos del mercado al Indecopi y en lo que es la fase de coordinación con las entidades involucradas nos encontramos instalando la mesa de trabajo multisectorial conformada por el Ministerio de Salud, Sistema Nacional de la Calidad, Ministerio de la Producción e Indecopi.

En esta lámina tenemos un ejemplo de como se ha venido trabajando en la red que principalmente remite información al Indecopi sobre los productos que se retiran en mercados internacionales, que es la red de consumo Seguro y Salud, que se desarrolla en el marco de la Organización de Estados Americanos, donde el Indecopi ha presidido un Comité de Gestión Interino que ha emitido una propuesta de estructura ante la OEA, esto ha sido

aprobado por la OEA y el siguiente paso es desarrollar el Sistema Interamericano de Alertas Rápidas que permite el intercambio de información entre todos los países de la OEA, a fin de poder tener una alerta temprana de productos riesgosos.

El señor PRESIDENTE.— Una interrupción.

Damos la bienvenida a nuestro colega congresista Yehude Simon. Puede continuar, doctora.

La señora DIRECTORA DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, doctora Anahí Chávez Ruesta.— Muchas gracias.

En esta lámina tenemos los resultados que nos van generando el monitoreo de alertas en redes internacionales y tenemos que del 100% de alertas que detectamos en mercados internacionales, el 54% de ellas se trata de productos que han ingresado al mercado peruano, lo que nos ha permitido identificar los productos y exigir a los proveedores que tomen las mismas medidas de retiro en el país.

Esto tiene un total de más de 187 mil consumidores beneficiados, ya que son el total de unidades de productos riesgosos que han ingresado al mercado y cuyo retiro se ha permitido.

El señor PRESIDENTE.— Aprovecharé la oportunidad de esta interrupción. Damos la bienvenida a nuestro colega Molina a esta sesión, dejando constancia que con la presencia del colega Molina tenemos el quorum correspondiente y legalmente establecido.

Puede continuar, doctora.

La señora DIRECTORA DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, doctora Anahí Chávez Ruesta.— En la función referida a proponer normativa en materia de consumo tenemos que se han elaborado proyectos normativos en la modificación al reglamento del Libro de Reclamaciones que permitirá el seguimiento en línea de los reclamos y un mayor acceso a los consumidores a esta herramienta.

El proyecto de directiva de adhesión de proveedores y creación del registro de proveedores adheridos al sistema de arbitraje como normas pendientes de aprobación, a fin de implementar el proyecto piloto de arbitraje de consumo.

Eso ha salido publicado el día de hoy, proyecto de directiva que aprueba el procedimiento para la nominación de árbitros del sistema de arbitraje, proyecto de reglamento que establece el procedimiento de comunicación de alerta.

Adicionalmente la emisión de informes al Congreso de la República es permanente, habiendo emitido en los últimos dos años 97 informes a proyectos normativos en materia de protección al consumidor.

El señor PRESIDENTE.— Con la anuencia de usted damos la bienvenida también al colega Vacchelli a esta sesión de carácter.

Puede continuar, doctora, con el perdón del caso.

La señora DIRECTORA DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, doctora Anahí Chávez Ruesta.— Gracias, señor Presidente.

Respecto de las funciones, formular acciones para fortalecer la protección al consumidor, hemos desarrollado herramientas en beneficio de los consumidores, una de ellas esa gracia "no insista", que permite que aquellos consumidores que no deseen recibir publicidad en correos electrónicos y en teléfonos se inscriban en este registro, tenemos asimismo la herramienta "mira a quien le compras" que permite que los consumidores antes de adquirir un producto verifiquen el historial de la empresa con la que desean contratar.

Esta herramienta ha tenido reconocimientos, tanto del PCM como de ciudadanos al día y la herramienta "Aló banco" mediante la cual se permite una solución a los problemas en materia de servicios financieros en un plazo de siete días hábiles y con un nivel de resolución a favor del consumidor bastante alto.

Asimismo, venimos coordinando con los proveedores en la promoción de buenas prácticas a través del concurso que se desarrollará año a año, que se llama "primero los clientes", mediante el cual lo que se pretende es que los proveedores año a año busquen la manera de acercarse más a los consumidores de tener buenas prácticas a los consumidores de mejorar la atención a estos, y esto es reconocido por un jurado independiente.

El año pasado ganó Asbanc el gremio de bancos VHL y EMCP Joyeros, que es una empresa de Lambayeque. Adicionalmente tenemos coordinaciones permanentes con los proveedores para tratar temas específicos, ahí aparecen en pantalla algunas de las empresas y gremios con los que nos reunimos y como se han tratado temas específicos, por ejemplo, en el caso de Mistura, incluyendo este año la obligación de todos los stand de contar con el Libro de Reclamaciones.

En la función referida al fortalecimiento de asociaciones de consumidores se ha emitido dos directivas, una referida al proceso de elección de representantes de Asociaciones de Consumidores ante el Consejo Nacional de Protección al Consumidor, y otra que actualiza las normas de asociaciones de consumidores en lo referido al Código de Protección al Consumidor, que es la norma sobre registro, reconocimiento y participación de las Asociaciones de Consumidores en los procedimientos sobre defensa de los derechos de los consumidores.

Esto ha permitido actualizar y sincerar el Registro Oficial y Asociaciones de Consumidores con el que cuenta el Indecopi y hoy por hoy se han inscrito 30 asociaciones de consumidores.

Adicionalmente en este afán de fortalecimiento se están estableciendo programas de capacitación, habiendo tenido un primer programa de capacitación en la Escuela Nacional del Indecopi dirigido únicamente a asociaciones de consumidores y sin costo alguno.

Lo que es la coordinación que consideramos necesaria con las municipalidades, a fin de fortalecer esta función de protección al consumidor que estas tienen, se han suscrito convenios con distintas municipalidades.

No obstante consideramos necesario que se apruebe el proyecto de ley sobre oficinas municipales de atención al consumidor que permitiría hacer esto mucho más masivo desde un primer momento y facilitar esta coordinación.

En lo que es arbitraje de consumo, como función de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor se ha programado la implementación de un centro piloto de arbitraje en Lima, para lo cual se han emitido dos proyectos de directivas que una vez aprobadas en los próximos dos meses, permitirían la implementación de este centro piloto.

Asimismo, el Indecopi como Autoridad Nacional de Protección al Consumidor coordina permanentemente con todas las entidades que conforman el Sistema Nacional Integrado.

Las entidades que conforman este sistema son los ministerios, organismos reguladores, SBS, gobiernos locales y regionales, Defensoría del Pueblo, además de gremios empresariales y asociaciones de consumidores.

En ese contexto tenemos reuniones permanentes con aquellas entidades, rectoras en determinados aspectos como Ministerio de Educación, Ministerio de Salud, Digemid, Digesa, MTC con la Defensoría del Pueblo y con gremios empresariales.

Además hay una coordinación para una capacitación permanente, tanto de funcionarios de estas entidades como las nuestras. Ahí aparecen en pantalla algunos de los temas específicos que se han tratado con todas estas entidades.

Se han realizado acciones conjuntas con estas entidades para los temas de medicamentos, por ejemplo, y para asegurarnos del cumplimiento de determinadas normas.

Se viene trabajando con el Minsa sobre la necesidad de contar con una base de datos sobre accidentes e incidencias en la salud ocasionadas por productos de consumo, a fin de tomar medidas preventivas se viene trabajando con los organismos reguladores para estandarizar los libros de reclamaciones de los servicios regulados y han habido temas específicos en los que hemos intervenido como los problemas con el corredor azul y las tarjetas del Metro de Lima.

Asimismo, en la promoción de normativa que corresponde a otras entidades específicas también la coordinación es permanente en el tema de *bullying*, de ferros vías, de programación de TV y del porcentaje de multas a las asociaciones de consumidores en procedimientos ante los organismos reguladores.

Finalmente, el posesionamiento internacional del que ha hablado el presidente de Indecopi tiene impacto también en el Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor, como señalamos, formamos parte del comité de política de consumidor de la OSD y

su grupo de trabajo sobre productos seguros de la red de protección internacional del consumidor.

Se han suscrito convenios de cooperación con el Sernac de Chile, a fin de la atención de reclamos de manera transfronteriza, tanto en Chile como en Perú, y la suscripción de un convenio de cooperación con la Secretaría Nacional de Consumidores de Brasil para replicar e implementar el Sistema Nacional de Información de Consumos que tiene Brasil y que tenga impacto en nuestro Sistema de Protección al Consumidor.

Y luego de haber ostentado la presidencia del comité de gestión de la red de consumo seguro de la OEA, hoy tenemos la vicepresidencia de la misma.

Existen algunas actividades que se tienen en ejecución con el desarrollo de estudios sobre la problemática de diversos sectores relevantes a fin de determinar las acciones a seguir, la implementación del centro piloto que ya mencionamos, de arbitraje, elaboración del material para consumidores que incluye información de Indecopi y de los organismos reguladores al ser todas estas entidades donde el consumidor final tiene que asistir para resolver un problema.

El desarrollo de un sistema de información sobre legislación, jurisprudencia y decisiones relevantes, un portal web del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor, que permitirá que los consumidores tengan un solo lugar, una sola herramienta, donde obtener toda la información en materia de protección al consumidor.

El monitoreo de las acciones de protección al consumidor que desarrollan las entidades del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor, reforzar este monitoreo y la red del trabajo con municipalidades que esperamos que pueda crecer aún más en los próximos años.

Y finalmente como acción pendiente también, aunque a partir del próximo año tendremos una atención virtual al servicio de los consumidores a través de Tótems que es un servicio virtual de atención utilizando la video conferencia, donde los consumidores van a poder, a través de la video conferencia, tener un funcionario de Indecopi que atienda los reclamos sin necesidad de acudir a las oficinas.

Eso es todo, señor Presidente.

El señor PRESIDENTE.— Gracias, doctora Anahí Chávez.

Puede continuar el doctor Tassano.

El señor TASSANO.— Como conclusiones de lo expuesto, ustedes pueden ver de que para este 2014 hemos logrado llegar a más peruanos con las 26 oficinas regionales **(4)** y nueve oficinas locales, con lo cual el Indecopi está ahora más cerca de los consumidores; y con el "Indecopi en tu ciudad" estamos llegando ya, exactamente, a todos los locales que antes no podíamos llegar.

Estamos, asimismo, habilitando herramientas informáticas para poder realizar mejoras en nuestras funciones, tanto en

supervisión y fiscalización. Lo que acaba de mostrar en último lugar la doctora Anahí Chávez en referencia a los Tótem que pensamos colocar para que podamos tener una comunicación directa con los ciudadanos, en un primer lugar, en centros comerciales y aeropuertos donde las personas simplemente tocando la pantalla se comunican con una persona a través de una cámara web y pueden manifestarle sus preguntas, sus dudas y será atendidos por personal del Indecopi que va a estar en la sede central durante los siete días de la semana. Es parte de las herramientas tecnológicas que estamos implementando hacia el siguiente año para poder complementar nuestra labor de llegar a todos los consumidores.

Nos hemos también enfocado en afinar temas normativos que antes nos impedían actuar con más celeridad y eficiencia, precisamente, respondiendo a las necesidades de los consumidores que piden ser respetados. Por ejemplo, lo que he mencionado, el ajuste a la norma de procedimientos sumarísimos es una señal clara que da a la institución la posibilidad de que las personas puedan solucionar sus problemas antes de acudir al Indecopi, y es de esa manera tengan, en primer lugar, reiterar que los proveedores deban mejorar su atención.

En segundo lugar, el libro de reclamaciones; en tercer lugar, el servicio, atención al ciudadano; y luego si todas esas etapas han fracasado ya puedan venir al Indecopi a poder reclamar sus derechos.

En paralelo hemos trabajado en el empoderamiento del consumidor, ¿de qué manera? llevando información a ellos respecto a su derechos con el "Gracias... No insista", el "Mira a quién le compras", la radio del Indecopi. Y nuestra institución viene trabajando en lo que hemos denominado reforzar la autocomposición de los conflictos, que implica, por un lado, la toma de conciencia en los consumidores a través de todas las capacitaciones que hemos mencionado respecto de su responsabilidades. Asimismo, también capacitar a los proveedores para que conozcan cuáles son los derechos y obligaciones que tienen que respetar.

En cumplimiento con el mandato del Código de Protección y Defensa del Consumidor el Indecopi ha asumido el rol de Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, la cual trabaja de manera transversal al Sistema Integrado de Protección al Consumidor coordinando y monitoreando con todos los sectores del Estado. Para ello se difunde información, especialmente, en los casos de los consumidores más vulnerables, y se capacita a los proveedores y a las asociaciones de consumidores.

En resumen, el Indecopi es una entidad proactiva; hemos dejado de ser bomberos para acudir en una labor más activa para que los consumidores estén mejor atendidos. Nuestro reto es que al largo plazo existan menos reclamos, porque los proveedores atienden mejor y porque los problemas tienen una autocomposición antes de venir al Indecopi.

No queda todavía mucho por hacer, hay muchas tareas, el sistema no es perfecto, pero sí consideramos que ha mejorado y está

funcionando. Tenemos que mejorar en algunos de nuestros procedimientos de nuestros tiempos, reforzar en algunos sectores nuestra fiscalización, lograr que todos los proveedores atiendan y respeten mejor a los consumidores, reforzar el tema de la educación y conocimiento de sus derechos. Esto será a partir, justamente, de la encuesta que hemos realizado con la participación de la empresa Apoyo en Lima Metropolitana, reforzar las vías de autocomposición, la conciliación en línea, el arbitraje y fortalecer a las asociaciones de consumidores como unos aliados que debemos de tener a nivel nacional.

Hemos realizado varios viajes en provincias, y hemos constatado que todavía falta un desarrollo en provincias de las asociaciones de consumidores que ayudarían en la labor que estamos realizando. Todas estas labores las tenemos identificadas y estamos trabajando para en el 2015 poder consolidarlas.

Muchas gracias, y quedo a disposición de ustedes para las preguntas que juzguen conveniente.

El señor PRESIDENTE.— Agradeciendo de verdad la intervención del doctor Hebert Tassano, la doctora Anahí Chávez y la doctora Tessy Torres, sobre el tema de Indecopi. Vamos a otorgar la palabra a todos los congresistas que vieran por conveniente hacerlo.

Haciendo constancia, consecuentemente, de que para viabilizar la intervención y las respuestas mismas va a hacer pregunta y respuesta dada inmediatamente.

Tiene la palabra la colega Gabriela Pérez del Solar.

La señora PÉREZ DEL SOLAR CUCULIZA (GPCP).— Muchas, Presidente. Saludo al presidente de Indecopi y a las personas que lo acompañan. Yo tenía dos preguntas.

Indecopi como autoridad nacional de protección al consumidor en el ámbito de la protección de la salud y capacitación de los consumidores que programas de educación escolar y capacitación de los niños, niñas y adolescentes han implementado para promover su alimentación saludable y protección de la salud de los niños, porque sabemos que más de 25% de los niños ausentes presentan sobrepeso.

Después, la opinión de Indecopi sobre el anteproyecto del reglamento de Alimentación Saludable prepublicado y que será promulgado en las próximas semanas.

El señor PRESIDENTE.— Tiene la palabra la persona que pueda responder.

El señor PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI, doctor Hebert Tassano Velaochaga.— Sobre la primera pregunta, los programas de capacitación. Nosotros en el 2014 hemos iniciado programas de capacitación a los colegios, a varios alumnos, como hemos mostrado. El primer enfoque ha sido en los derechos del consumidor, todavía no hemos ingresado a los aspectos de comida saludable, justamente, estamos esperando que se den las reglamentaciones que corresponden para hacer una segunda etapa.

Lo primero que hemos comenzado ha sido los derechos del consumidor. Esto está dentro de la agenda de la escuela del consumidor para capacitarlos. Le repito, lo primero que hemos comenzado ha sido en el tema de los derechos de los consumidores. Lo tenemos en agenda, pero todavía no lo hemos realizado en ese punto.

Respecto a la segunda pregunta estará a cargo de la doctora Anahí Chávez.

La señora DIRECTORA DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, doctora Anahí Chávez Ruesta.— La Ley de Alimentación Saludable creó una comisión ha estado presidida por el Ministerio de Salud y el Indecopi ha formado parte de esta comisión. El proyecto que ha salido para opinión ha sido emitido por Indecopi también como parte del grupo de trabajo y será evaluado posteriormente de acuerdo a las opiniones que se reciban. Hasta el momento la participación del Indecopi ha sido como parte del grupo de trabajo de la elaboración del proyecto de reglamento que está actualmente para comentarios.

El señor PRESIDENTE.— Gracias.

¿Algún otro congresista que quiera hacer uso de la palabra?

El colega Yonhy Lescano.

El señor LESCANO ANCIETA (AP-FA).— Señor Presidente, más que preguntas en este tema, hacer algunos comentarios, porque nosotros pensamos que la explicación de Indecopi en papeles está bien, pero usted sale, doctor Tassano, a las calles y la gente no siente lo que usted ha dicho, de que están bien, de que han avanzado, de que es una buena labor del Indecopi, la gente se queja mucho del Indecopi, casi es una entidad burocrática, señor. Y nosotros no hemos venido acá a hacer sino una labor de fiscalización y ver si está cumpliendo o no.

Comenzaré por el tiempo de las atenciones en el Indecopi, decía que se había reducido el tiempo a 29 días, aquí tengo documentación, una queja al Banco de Crédito del Perú presentado el 9 de diciembre, sumarísimo; procedimiento sumarísimo, no mayor de 30 días hábiles, es resuelto el 28 de agosto de 2014, es decir, de diciembre a agosto, nueve meses después.

Y la apelación de este caso le notifican al interesado el 7 de octubre de 2014, es decir, recientemente, esto no es procedimientos antiguos ni procedimientos viejos, sino es procedimiento actual, entonces, dónde quedaron los 29 días promedio. Y estoy, absolutamente, seguro que si sacamos otros casos más casos habrá de esto.

Doctor Tassano, o sea, el papel aguanta todo, en realidad no está sucediendo lo que usted dice con el tiempo de atención en resolución de conflictos el Indecopi. Entonces, quisiera una explicación, porque hay un caso absolutamente concreto en eso y no creo que sea la excepción, no creo que sea una situación muy menor.

Entonces, yo siento que mucha burocracia, muchos viajes doctor Tassano, y no se no se trabaja por la gente. Y personas que

tampoco tienen experiencia asumiendo responsabilidades grandes, yo no sé en base a qué.

Entonces, yo quisiera, por ejemplo, preguntar en eso de la experiencia la doctora Anahí Chávez que ha asumido como Directora Nacional de la Autoridad de Protección al Consumidor, ¿cuál es la experiencia que tiene en defensa del consumidor? Porque usted era funcionaria del Indecopi y ahora aparece usted como Directora Nacional de Protección al Consumidor; no sé si ha sido cuestión de vara, cuestión de méritos, no sé, pero alguna explicación debemos tener, porque de funcionario del Indecopi, pasando por el presidente del Indecopi no puede aparecer como Directora de la Autoridad Nacional, es un contrasentido.

O sea, quisiéramos saber cuál es el mérito, porque aquí yo veo que la gente se queja en la calle y que el Indecopi y la Autoridad Nacional, señor, grandes sueldos y poca actividad.

Estamos acá diciendo las cosas que con indignación lo dicen en las calles, señor, no estamos para poses acá. Y más de un tema donde sentimos que no se ha avanzado absolutamente nada en protección al consumidor, todo ha ido en retroceso, y caso concreto, señor, que se debió investigar y tomar cartas en el asunto es el asunto de los bancos, doctor Tassano.

Usted aquí pone como una de sus conclusiones, vamos a empoderar al usuario, al consumidor, empoderamiento del consumidor. Cómo va usted a empoderar al consumidor si en los contratos de los bancos hay una serie de abusos donde los bancos unilateralmente pueden cambiar sus tasas usureras, cómo va a usted empoderar al usuario, al consumidor.

No va, usted, a poder empoderar al usuario, consumidor, porque esos señores están protegidos por la legislación y también los entes que tienen que ver con la protección al consumidor no hacen mucho. Si usted revisa los contratos de los bancos va usted a ver muchísimas cláusulas abusivas sobre lo cual el Indecopi no ha dicho nada.

En Estados Unidos el mercado de los bancos es un mercado regulado, acá mercado usurero. ¿Qué ha dicho el Indecopi? El Indecopi no dice nada, en problemas sustanciales donde usted mismo ha explicado hoy el servicio más quejado es el servicio de los bancos, no porque como ha dicho el doctor Tassano es el que presta más servicios, sino que es el más abusivo, uno de los más arbitrarios, donde tienen la licencias para matar. Licencia para matar, porque las tasas que cobran a ustedes le pagan el 1% de sus ahorros, pero cobran 400% de interés en las operaciones activas.

Entonces, qué está haciendo el Indecopi en eso, porque usted concluye, también hay que informar, pero no basta informar al consumidor, el consumidor está totalmente desamparado, hay que tomar acciones; esas acciones, por ejemplo, respecto a los bancos, ¿qué se ha hecho, se ha revisado, se ha eliminado cláusulas abusivas? No, las 5000 cláusulas abusivas siguen en vigencia. Entonces, señor, queríamos saber qué se ha hecho en esta materia, porque yo cuando escuchaba la explicación de los

distinguidos funcionarios yo realmente indignado, señor, porque yo siento que no se está haciendo absolutamente nada.

Repito, mucho tiempo, aquí está el caso concreto y una serie de pasividad en las funciones que debía tener el Indecopi, y eso causa indignación porque la gente sufre en las calles, se queja, paga 36 soles cuando quiere ir al Indecopi para quejarse y esos 36 soles más de un año se convierte en abuso. Y nosotros estamos diciendo estas cosas porque se tiene que dar algún tipo de explicación.

Esto es servicio de "Mira a quién compras", pero qué a hacer el consumidor con esto si seguimos con los mercados masivos, en los mercados masivos, el sistema financiero, el de seguros, el de transporte, el servicio médico que cuestan las medicinas cinco veces o seis veces en las farmacias de las clínicas y servicios educativos usureros también donde no enseñan; no hay ninguna decisión doctor Tassano.

El consumidor no gana nada mirando, el consumidor tiene que verse protegido en este tipo de servicio masivo por parte del Estado y a través del Indecopi.

La gran tarea pone acá, informar bien y orientar al consumidor. No es esa la gran tarea, la gran tarea es eliminar los abusos, esta no es la gran tarea pues, señor. Yo puedo saber, pero cuando voy a reclamar me pasean, me engañan y tengo que seguir todo un procedimiento largo. (5)

Entonces, señor Presidente, yo tengo un montón de material acá, no es cierto, pero yo veo que no se está haciendo mucho desde el Indecopi.

Ya lo hemos dicho varias veces acá, acá hay una serie de documentos y cuadros, pero yo siento que no se ha hecho mucho y quisiera respuestas concretas, cuántas cláusulas abusivas se han eliminado, que se ha hecho en el tema de transportes, en lo de las AFP que debía intervenir la devolución de los aportes.

Aquí el Indecopi no dijo nada, Asbanc, no, el Indecopi también y está la directora de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, que tampoco dijeron nada, y están con [...] en Chile, están con convenios.

Pero que ganamos que haya convenios hasta con Sernac sino se hace nada por la gente, repito, yo escuchaba al doctor Tassano y los funcionarios que lo acompañan, yo entraba un poco en indignación porque siento que no se hace nada por la gente y aquí hay una serie de cuestiones de complicidad, doctor Tassano, disculpe usted, complicidad porque no puede ser que los señores del Indecopi estén reuniéndose permanentemente con los proveedores, qué grado de confianza es esta, momento de sancionar, el momento de resolver.

Cómo van a resolver si están emparentados prácticamente con los proveedores, si están en confianza, en relaciones permanentes con los proveedores, usted lo dice en su explicación.

Para poder sancionar y decir que están en permanente reuniones con proveedores, se mantienen reuniones periódicas con gremios

empresariales, gremio automotriz, empresas aéreas, bancos, gremios de colegios, precisamente las entidades más abusivas y con las víctimas de estos, nada.

Yo no sé cuan prudente es estar reuniéndose con los proveedores porque ahí no tienen ninguna libertad. Dice: iniciativa conjunta del Indecopi con el Asbanc, "Aló banco".

Como usted va a tener la libertad, doctor Tassano de sancionar a los bancos, está usted con iniciativas conjuntas entre el Indecopi y Asbanc, proveedor con el ente del gobierno, del Estado que tiene que controlar los abusos que se cometen, no se puede trabajar así.

Nosotros queremos una explicación, porque vemos que el Estado le está dando 155 millones con la recaudación de tasas y multas al Indecopi; o sea, hay dinero y tienen más de 700 trabajadores en 728 y CAS otro número similar.

Señor Presidente, yo quisiera que nos den algún tipo de explicación en esta materia, porque vemos que no hay un trabajo muy adecuado.

En el *bullying* le dice: les estamos dando directivas al Ministerio de Educación para que cumplan, usted conformaría y tiene que tomar iniciativa, doctor Tassano, no es necesario que usted vaya y le diga el ministerio tiene sus funciones, pero usted independientemente tiene que tomarla, es ir a ver si hay *bullying* en un colegio particular.

Pero no, le estoy avisando al ministerio que haga esto, la ley no dice eso, la ley le dice a usted que tiene que ver si hay *bullying* o no hay *bullying*, un tema tan delicado que ha costado heridos y muertos en los colegios.

Fíjese, hay temas centrales, señor Presidente, a través suyo, que vemos que no hay un trabajo responsable, no sé qué decir, suficiente, de parte de la autoridad, porque todo es literatura pero cuestiones concretas, no veo.

Consecuentemente yo tendría que decir eso y mi reclamo en nombre de los ciudadanos, porque creo que no se está cumpliendo esa tarea.

Y finalmente quisiera una respuesta a una iniciativa que está durmiendo el sueño de los justos acá, de las multas todo se lo llevan las asociaciones y debía llevarse la víctima esa multa, sino es íntegramente debía llevarse una parte de esa multa.

La víctima sufre todos los maltratos y no recibe nada como una indemnización o una pre-indemnización. Está de acuerdo el doctor Tassano, que se lleve parte de la multa la gente que ha sufrido un maltrato, pero la víctima también tiene que ser resarcida de alguna manera y eso no está pasando, señor Presidente, y hay una iniciativa ahí que no la han querido aprobar, yo no sé por qué, pero yo siento que en eso también hay una situación insostenible.

Con esto termino, déjeme un minuto más, disculpe lo que me he alargado, pero aquí le hemos pedido sobre un proyecto de ley para eliminar las comisiones abusivas y el Indecopi, mire usted

lo que dice, para proteger a los usuarios de los bancos que sufren la rapiña de los bancos, se dice: oiga señor, ayúdenos a poner orden en los bancos, pone acá al presidente de Indecopi que esta iniciativa no es una iniciativa nueva y que está en contra de esta iniciativa para eliminar las cláusulas abusivas del sistema bancario.

Acá el proyecto que propone la protección de las antenas celulares que están causando cáncer por todo lado, dice: salvo que se cuente con estudios técnicos resultan medidas arbitrarias y que podrían resultar insuficientes y excesivas.

El Sernac, doctor Tassano, pone distancias mínimas para la instalación de antenas porque tiene que en la duda que hay no produce daño. Hay estudios que dicen que sí produce daño y en el mismo Chile se dice que esas antenas no pueden estar cerca de los colegios, cerca de los hospitales y cerca de zonas residenciales, pero acá ustedes, el Indecopi, el protector de los consumidores dice: no, es una medida abusiva, protegiendo a los grandes monopolios que con estas tarifas se ha demostrado que nos estaban robando, ante lo cual el Indecopi tampoco hizo nada, nos cobraban 80 centavos el minuto, 49 centavos el minuto, y con estas tarifas de los nuevos operadores cuesta el minuto 0.09 centavos el minuto, y han desaparecido en algunos casos el costo del minuto con la tarifa plana.

Hemos estado sometidos a los abusos permanentes, donde los organismos de defensa del consumidor no hicieron nada. Acá está la doctora Anahí Chávez, Directora de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, que tampoco dijo nada. Esa es la situación, con eso termino.

El señor PRESIDENTE.— Corroborando respecto a esto del tiempo, de la duración de la atención y solución a los problemas, aquí en el módulo de la comisión también hay bastantes quejas, doctor Tassano, no es los 29 días.

Hay algunos casos que duran cuatro, seis meses, y esto lo decimos nosotros aquí, las quejas que vienen constantemente a esta comisión, y asimismo también hablando ya de las clínicas, cuál es el resultado de los procedimientos sancionadores iniciados a 12 clínicas privadas de presunta publicidad engañosa, esto fue informado a esta comisión en agosto de 2013.

Las preguntas ha sido concreta, doctor Tassano y también los doctores que los acompañan pueden asumir las respuestas también concretas y claras.

Tiene la palabra el doctor Tassano o cualquiera de las personas que lo acompañan.

El señor PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DE INDECOPI, doctor Hebert Tassano Velaochaga.— La verdad que me parece una falta de respeto por parte del congresista que haga las preguntas y las aseveraciones y se retire, de esa manera va a poder escucharme.

Yo discrepo definitivamente con lo que usted señala respecto de las consideraciones que tienen las personas respecto del actuar del Indecopi.

La encuesta que se ha hecho a través de Apoyo grafica exactamente todo lo contrario y yo me baso en números. Es más, si hacemos en estos momentos una encuesta pública y salimos a la calle vamos a...

El señor LESCOANO ANCIETA (AP-FA).— Lo invito, señor, a salir a la calle.

El señor PRESIDENTE.— Por favor, colega, escuchémoslo.

El señor PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DE INDECOPI, doctor Hebert Tassano Velaochaga.— Vamos a poder mostrar de que la gente si confía en Indecopi. El número creciente de personas que acuden a las oficinas del Indecopi demuestran que si hay una confianza en el Indecopi.

Los reconocimientos y las actuaciones que tiene en el Indecopi demuestran que si hay una confianza en el Indecopi. Respecto del tiempo de resoluciones en el caso sumarísimo el tiempo promedio de resoluciones es el tiempo que hemos presentado, ello no implica que no pueden existir casos que por diferentes circunstancias puedan demorarse en forma adicional.

En el caso de los tiempos en comisiones, el tiempo legal es 180 días, que puede ser el caso que usted ha referido. Respecto del tema de tasas de la SBS, cláusulas abusivas, del tema de las tarifas, etcétera, yo entendía que el señor congresista conoce bien las competencias del Indecopi y hay competencias que le corresponden a la SBS y competencias que le corresponden a Osiptel.

No son de nuestra competencia ver el tema tarifario, como se ha mencionado. Nosotros sí estamos trabajando y hay pruebas palpables de eliminación de una serie de abusos hacia los consumidores.

Las reuniones es con los gremios de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, no de la parte resolutive del Indecopi. Hay diferencias dentro del Indecopi en la estructura entre la parte que resuelve y la parte que realiza otro tipo de actividades como la fiscalización y la autoridad.

El tema del Agrobanco criticado por el señor congresista, es un producto exitoso reconocido por ciudadanos al día y que da una buena atención a los ciudadanos para solucionar el tema de los problemas bancarios.

Las personas van a la oficina del Indecopi, toman el teléfono, se comunican con el banco y aproximadamente el 70% de los casos, es resuelto en un promedio de siete días y el 60% se le da la razón a los consumidores.

El Agrobanco es algo que funciona, lo tenemos en siete ciudades y nos están pidiendo que lo podamos implementar en las demás ciudades.

El hecho de poder conversar con los gremios, repito, permite decirles cuales son los errores que cometen y como corregirlos, y eso está funcionando.

En la misma línea nos reunimos con las asociaciones de consumidores para que nos den sus preocupaciones y nosotros podamos mejorar la participación de las asociaciones de consumidores.

Nosotros hemos realizado una serie de acciones que están graficadas en la exposición que no solamente es recogida en el papel sino están en números, lo prueban los resultados, lo prueban las encuestas, prueban toda la información que se da respecto de la designación de la doctora Anahí Chávez, en Indecopi ningún puesto se gana por vara, se gana por méritos, y voy a dejar en el uso de la palabra a la doctora Anahí Chávez, para que ella haga referencia cuáles son sus galones que tiene para estar donde está. Pero, repito, Indecopi es una entidad técnica de más de 20 años y donde los puestos se ganan por reconocimiento profesional.

Dejo en el uso de la palabra a la doctora Anahí Chávez.

El señor PRESIDENTE.— Tiene la palabra la doctora Anahí Chávez.

La señora DIRECTORA DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, doctora Anahí Chávez.— Gracias, señor Presidente.

Comienzo por el punto donde se ha hecho referencia a mi experiencia, como el congresista sabe que todas las entidades públicas tienen una serie de requisitos para acceder a determinados puestos.

Yo cumplo con todas las credenciales tanto en experiencia profesional, tengo más de diez años, más de diez años en el tema de protección al consumidor, adicionalmente cuento con estudios de post grado en el país, en regulación con estudios internacionales en materia de protección al consumidor, pero para no entrar más en detalle, puedo remitirle mi currículum y adicionalmente el manual de organización y funciones del Indecopi, donde consta cuáles son los requisitos para acceder a ese puesto, y la dirección de la Autoridad de Protección al Consumidor depende de la presidencia del consejo directivo del Indecopi en el organigrama.

Adicionalmente respecto de la comunicación entre la sociedad civil o entre los gremios de la Autoridad de Protección al Consumidor y los gremios empresariales, el código establece que el Consejo Nacional de Protección al Consumidor tiene por finalidad viabilizar la comunicación de la sociedad civil, los gremios empresariales y el Estado, y dentro de esta función encaja perfectamente estas reuniones que se tienen permanentemente con el sector empresarial.

Adicionalmente la ley, el código de protección al consumidor establece que las funciones del ente rector del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor se realizan con total respeto de las competencias de las otras entidades del sistema.

Es por eso que respetando las competencias de las diferentes entidades se realiza esta coordinación con la Superintendencia de Banca y Seguros con el Ministerio de Educación y con las entidades que resulten competentes.

Solo para dar mayor detalles sobre la encuesta que se ha realizado con Ipsos Apoyo, la pregunta fue el nivel de confianza de las instituciones que defienden a los consumidores donde el Indecopi tiene un primer puesto, los medios de comunicación tienen un segundo puesto, la Defensoría del Pueblo tienen un tercer puesto, Osiptel, Asociaciones de Consumidores, SBS, Osinergmin, (6) Sunass. Y así continua, terminando en Municipalidad de Lima, Poder Judicial y Congreso.

Esto precisamente a nosotros nos interesa, saber cuál es la percepción que tienen los consumidores de la labor del Indecopi, y en ese sentido hemos hecho esta encuesta, realizada por una entidad independiente, para saber en dónde estamos y saber en qué cosa tenemos que mejorar.

Gracias.

El señor PRESIDENTE.— Para terminar el doctor Tassano.

Tiene algo más que responder.

El señor PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI, doctor Hebert Tassano Velaochaga.— Creo que en general esas han sido las respuestas.

Creo que faltaba un punto respecto del tema de las indemnizaciones. Indecopi no está en contra del tema de las indemnizaciones, simplemente que la Constitución no permite que un ente administrativo pueda otorgar una indemnización. Se tendría que modificar la Constitución para que una entidad administrativa pueda otorgar una indemnización.

Actualmente solo el Poder Judicial, repito, por mandato constitucional puede otorgar una indemnización. Si se modifica la Constitución, Indecopi no tendría ningún problema en asumir esa función.

El señor PRESIDENTE.— Gracias.

Tiene la palabra el doctor...

El señor LESCANO ANCIETA (AP-FA).— ¿Me permite una réplica, señor Presidente?

El señor PRESIDENTE.— De repente como interrupción, el doctor Yehude Simon, si lo permite.

El señor LESCANO ANCIETA (AP-FA).— Yo diría lo siguiente, señor. En primer lugar, en el Congreso no puede venirse a decir que una encuesta determina el grado de eficiencia o no de una institución. Ahí está Osiptel y no sé, cuantitos ¿no?, es decir, como estaba la encuesta nosotros no tenemos más que explicar. Eso no puede ser, doctor, una encuesta es una encuesta. ¿Quién ha pagado esa encuesta?

El señor PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI, doctor Hebert Tassano Velaochaga.— La encuesta lo ha pagado Indecopi.

El señor PRESIDENTE.— Por favor, le voy a agradecer al doctor Tassano que pida la palabra a la presidencia, y evitemos el diálogo.

Termine, doctor Lescano.

El señor LESCANO ANCIETA (AP-FA).— Ha pagado Indecopi esta encuesta, señor. Sí, es que hay que aclarar las cosas ¿no?, Indecopi ha pagado la encuesta. Ya sabemos cómo es el tema de las encuestas en el país, señor Presidente.

En segundo lugar, señor, yo le voy a pedir a la señora o señorita, doctora Anahí Chávez, que me remita la información, porque si fuesen funcionarios celosos que hagan cambios sustantivos que hagan sentir bien a la gente, yo los felicitaría. Pero yo muestro mi indignación en nombre de la gente, porque no es cierto, doctor Tassano, que usted sale a la calle y le van a echar flores, mentira.

Aquí tengo otro caso más, señor Presidente, 4 de marzo, tampoco se resuelve el asunto. Entonces, señor, lo que tengo que decir es que, lamentablemente, no tenemos un buen resultado.

Ahora, nadie está pidiendo que sea una indemnización estrictamente hablando judicial, sino de parte de las multas, señor, darle a la gente que se ha visto vulnerada en su derecho, ¿no es cierto?, de tal manera que...

El señor PRESIDENTE.— Se le recuerda que está en interrupción, colega.

El señor LESCANO ANCIETA (AP-FA).— Sí.

O sea, que le pueden dar a una asociación, pero al ciudadano víctima no, no le pueden dar.

Tiene que cambiarse la Constitución y tiene que cambiarse todo lo demás. Señor, un abuso, una falta de respeto más bien al ciudadano.

Gracias, señor Presidente.

El señor PRESIDENTE.— Puede continuar el doctor.

El señor PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI, doctor Hebert Tassano Velaochaga.— No es que nosotros no querramos darle al consumidor, la ley faculta darle un porcentaje a las asociaciones, la ley no nos...

El señor LESCANO ANCIETA (AP-FA).— (Intervención fuera del micrófono).

El señor PRESIDENTE.— Por favor, evitemos el diálogo.

El señor PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI, doctor Hebert Tassano Velaochaga.— Sí, yo sí estoy de acuerdo, pero la ley, repito, no nos faculta a ello, y creo que el tema de las encuestas es algo que nos puede dar una luz.

Yo con mucho gusto podría invitarlo a que usted pueda dar las propuestas para poder mejorar aquellos aspectos que usted dice que no hemos mejorado, y con mucho gusto lo podríamos hacer.

Yo no digo que el Sistema de Protección al Consumidor sea perfecto, pero lo que sí hay que reconocer es que el sistema sí ha mejorado y eso no solamente es reconocimiento del Indecopi, sino reconocimiento internacional y reconocimiento de las personas.

Gracias.

El señor PRESIDENTE.— Damos la bienvenida a la colega Capuñay y al doctor Abugattás.

Puede continuar el señor colega nuestro Yehude Simon.

El señor SIMON MUNARO (PP).— Señor Presidente, gracias.

Primero, darle la bienvenida al señor Presidente del Consejo Directivo de Indecopi, el señor Hebert Tassano, igual que a las funcionarias que lo acompañan.

Yo creo que, en efecto, hay avances en Indecopi, negarlo sería una torpeza. No estamos a la altura de lo que necesitamos, pero se ha avanzado y, en ese sentido, no hay que ser mezquino.

Pero también, en efecto, hay muchísimo reclamo de la población que no ha sido atendido como debe ser y ustedes tendrán que entender que la puntería es, justamente, la institución que corresponde. O sea, nadie que se vea afectado va a decir: "Viva Indecopi".

Es evidente que no se ve atendido como corresponde y entonces ahí están las críticas que ha dicho el congresista Lescano. Pero, reitero, creo que se ha avanzado y espero que se avance más.

No pongo en tela de juicio, por cierto, la capacidad o la calidad profesional de la señorita o señora Anahí Chávez, no soy tan atrevido, de acuerdo.

Ahora, hay algunas preocupaciones. Primero, hay sanciones que se dan a un banco, ¿no es cierto?, y se le dan recomendaciones, y la pregunta es: ¿qué pasa cuando esos bancos, esas instituciones no cumplen con las recomendaciones que da Indecopi?

Esa es una preocupación, porque tenemos entendido que hay mucha banca que es quejada, que le dan la recomendación y pasa el tiempo y no hacen absolutamente nada. Entonces, me gustaría saber qué se está haciendo al respecto. ¿Por qué no se están cumpliendo con las implementaciones que Indecopi transmite?

Lo segundo, nosotros hemos sido testigos también, señor Presidente, y hace poco justamente recibí un grupo de gente que saca su seguro, por ejemplo, en Plaza Veá, por decirle, saca el seguro odontológico o saca otro tipo de seguro, le descuentan durante cuatro, cinco, siete, diez años y cuando tiene un accidente en letra chiquita no lo tienen. Y, finalmente, cuando la persona se va a quejar, dice: "devuelvan la plata", le devuelven, pero no le devuelven lo que corresponde. ¿Por qué Indecopi no prevé eso?, ¿qué investigaciones han hecho al respecto?

Porque no es la queja de uno, sino son las quejas de muchos ciudadanos, lo agarran a la gente, al cliente, le dicen: "entre a este seguro", lo emocionan, se inscriben, le descuentan, y después cuando son atropellados o tienen un accidente... Por ejemplo, una persona que se quemó va a la clínica, le dicen: "no la podemos atender", se van a reclamar, y dicen: "no, pero esto no está considerado", y cuando le preguntan: "pero eso es lo que usted decía". "No, nosotros no hemos hecho, ha sido el que ha vendido el seguro". Entonces, hay una estafa total. Y cuando le

devuelven la plata, le devuelven, como lo digo, lo que han puesto, pero que no se accidentan, se quedan con todo el dinero. Entonces, no sé, ¿qué está haciendo Indecopi?, ¿si ha verificado esta situación? Si se han presentado estos casos, ¿cómo han actuado?

Lo otro es con respecto a los colegios privados, siempre actuamos cuando se cometió el abuso. Creo que hubo una queja de 300 colegios, es el informe que se tuvo de este año, ¿cómo se ha accionado con esos 300 colegios?, ¿cómo se va a accionar? Ya vienen las ferias navideñas, las ofertas navideñas con grandes anuncios y con estafas incorporadas, ¿cómo se prevé?, ¿cómo previene que esto no suceda? ¿Por qué llegar a la estafa y no prevenir que se cumpla?

Y hay una preocupación que, seguramente, el congresista Delgado estará atento. El Perú está a punto de firmar un acuerdo comercial de negocio con Estados Unidos y 15 países, que no tiene que ver nada con el Tratado de Libre Comercio y, aparentemente, si es que se firma esto se estaría afectando, por ejemplo, el tema de los medicamentos, se estaría afectando el etiquetado detallado de los alimentos, y yo quisiera saber ¿si ustedes conocen algo de eso al respecto?, ¿y cómo se está actuando para evitar o por lo menos dar a conocer a la opinión pública que este tratado va a afectar tremendamente el tema de intelectuales, el tema de medicamentos, el tema de alimentos?, etcétera. Entonces, ¿qué se está haciendo para prevenir a la población o por lo menos educar a la población?

Gracias, señor Presidente.

Y otra vez la bienvenida, por supuesto.

El señor PRESIDENTE.— Tiene la palabra el doctor Tassano.

El señor PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI, doctor Hebert Tassano Velaochaga.— Sí voy a comenzar por la última pregunta y las otras voy a pasar a la doctora Tessy, que es la encargada de la fiscalización.

Nosotros estamos en una campaña, como hemos señalado, de capacitación y educación a los consumidores bastante fuerte, enfocados en un primer lugar en los temas de los derechos de los consumidores y luego vamos a ir pasando a los otros derechos, conforme a las limitaciones de personal y de presupuesto que tenemos.

Respecto de los temas que usted menciona, de la negociación del TPP, esas negociaciones son llevadas a cabo principalmente por el Mincetur. Indecopi colabora como ente técnico, pero los términos de esas conversaciones son reservadas hasta que se culmine la negociación. Por lo tanto, yo no podría darle mayor información sobre exactamente los contenidos de ello. Tendrá que ser consultado al Mincetur, que es la entidad oficial para ello.

El señor PRESIDENTE.— Tiene la palabra...

El señor SIMON MUNARO (PP).— Perdón, solamente una cosa nomás.

El señor PRESIDENTE.— Tiene la palabra, congresista Yehude Simon.

El señor SIMON MUNARO (PP).— Y entiendo de que son conversaciones reservadas, pero, lamentablemente, ya se filtraron los documentos, y se han filtrado documentos y ya se habla, no sé si lo conoces, y eso es preocupante, es preocupante porque va a ser gravísimo lo que pasa, que no sepamos qué alimentos consumimos, qué contienen los alimentos, o que no tengamos los medicamentos adecuados en función a los precios.

Entonces, la verdad que ustedes han actuado, en efecto, como asesores o como parte de las negociaciones y, por lo tanto, pensé que tenían alguna información.

El señor PRESIDENTE.— Tiene la palabra la doctora Tessy Torres.

La señora GERENTA DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE INDECOPI, doctora Tessy Torres Sánchez.— Gracias, señor Presidente.

Con relación a la preocupación que tiene el congresista Simon, sobre las medidas correctivas que se ordenan en el marco de los procedimientos sancionadores contra bancos y contra cualquier otro proveedor, hemos introducido en los procedimientos sumarísimos, como dijo el señor Tassano, son el mayor número de procedimientos los de menor cuantía, la obligación que tiene el proveedor de acreditar en el marco del mismo procedimiento el cumplimiento de la medida correctiva bajo procedimiento de multa coercitiva.

Antes de esta modificación, que entró en vigencia en enero de 2014, el consumidor afectado por el incumplimiento, en el ejemplo que usted pone del banco, de lo ordenado tenía que iniciar un nuevo procedimiento, ahora no, ahora se exige y se verifica en el marco el mismo procedimiento bajo procedimiento de multa coercitiva el cumplimiento de esta medida correctiva, con lo cual se garantiza en mejor medida que el proveedor obligado a hacer algo en concreto, efectivamente, lo haga.

En el caso del SOAT, lo que hemos hecho es sancionar diversas empresas de seguro por incumplimientos asociados a no pago oportuno del SOAT.

Como sabemos, la ley establece que luego de los 10 días de presentada la documentación, es prácticamente en automático que las empresas de seguro deberían de pagar lo que corresponda como beneficio. En esa primera etapa, lo que hemos hecho es concentrarnos en que, en efecto, si es que realmente pagaban en el día décimo y, de hecho, ya se han impuesto las sanciones en primera instancia en varias de las empresas grandes de seguro por ese tema.

Entonces, lo que sigue, en efecto, es lo que se señala, una indagación sobre la cobertura y si es que, efectivamente, los contratos en cuanto al alcance de la cobertura al momento del contrato es lo que se respeta y si, efectivamente, hay una protección en el marco del alcance de lo contratado y lo ofrecido, fundamentalmente, porque a veces ofrecen, efectivamente, en unos términos y en definitiva no cumplen. Ese es un tema que está en proceso de supervisión.

Con relación a los colegios, entre el 2013 y el 2014 a nivel nacional se han supervisado hasta más de mil colegios y lo que

hemos encontrado es un alto grado de incumplimiento, porque, como sabemos, las normas referidas a colegios no solamente están en el código, sino hay normas complementarias que ha sacado el Congreso, algunas vinculadas al ministerio, al propio Ministerio de Educación y que han evidenciado un alto grado de incumplimiento, y eso es lo que nos ha impulsado a realizar este aplicativo "exáminate", que, como decimos, va estar en producción para la campaña 2015, en el que esperamos que los colegios conozcan ellos mismos, identifiquen cuáles son las obligaciones y se autosupervisen para bajar esta incidencia tan alta de incumplimientos en centros educativos.

En cuanto a la campaña de navidad, en efecto, son los momentos en los que se incrementa notoriamente las ofertas de bienes, productos y servicios en un 40% y hacemos campañas a nivel nacional focalizadas en los temas más relevantes, como es adquisición de juguetes, la venta de algunos productos vinculados a la campaña de navidad, como pago de alimentos, etcétera. Eso ya está como parte del cronograma de supervisión anual.

Y en lo que se refiere también al etiquetado es lo que entra en esa etapa de la campaña de navidad, que es objeto de supervisión.

No sé, señor Presidente, si queda alguna duda.

El señor PRESIDENTE.— Gracias, doctora.

Tiene la palabra nuestro colega Delgado Zegarra.

El señor DELGADO ZEGARRA ().— Muchas gracias, señor Presidente.

Y, por su intermedio, saludar al Presidente de Indecopi, Hebert Tassano, a la Autoridad de Consumo, Anahí Chávez, y a Tessy Torres, Gerenta de Supervisión y Fiscalización.

Efectivamente, el Congreso está en deuda con el tema de la descentralización. Lamentablemente, tenemos un proyecto ahí que no alcanzamos los votos necesarios, se cuestionó el tema de mayoría calificada y yo creo que ese es un tema que lo tenemos que resolver, señor Presidente. Lo tenemos que resolver y desde esta comisión impulsar la descentralización de la defensa del consumidor comprometiendo, incluyendo a todos los municipios del país, a fin que en coordinación con el Indecopi, **(7)** como ente rector, pueda participar facilitando la presencia de la autoridad en las mil 800 jurisdicciones de nuestro país.

Si bien es cierto Indecopi ha desplegado una importante labor al duplicar la cantidad de oficinas que tiene, en el mejor de los casos llegará a 30. Pero, ¿qué pasa con los distritos y provincias más alejados? O sea, ellos también necesitan tener presencia de la autoridad.

En segundo lugar, con relación al libro de reclamaciones.

Efectivamente, este es un avance muy importante creado por el Código de Protección al Consumidor.

Y la idea inicial era de que todas la tercera hoja —la segunda o la primera de Indecopi— vaya automáticamente al Indecopi.

Lamentablemente, esto no prosperó. Y el argumento era: qué se hacía Indecopi con miles de hojas de reclamaciones sin poderlas procesar.

Y me alegra que Indecopi haya ya avanzado en la relación con Brasil, que durante muchos años nos venía ofreciendo desinteresadamente su sistema, que se llama el SNDC.

El sistema de Información al Consumidor en Brasil funciona de la siguiente manera:

Todas las 580 oficinas de protección al consumidor en Brasil, que son las Procon, tienen que registrar todos los reclamos que se producen en todo el país, día a día, con un sistema uniformizado, códigos apropiados, una clasificación apropiada.

De tal manera que cualquier persona, y particularmente las autoridades de consumo, lo que hacen en la mañana, antes de iniciar su jornada de trabajo, ingresan al sistema. Es decir, ver cuáles son las quejas de ayer que han sucedido en Brasil.

Ayer, se han presentado 5 mil 245 quejas o reclamos. Muy bien. Quiero saber en qué Estado de Brasil se ha presentado la mayor cantidad de quejas.

En Rio Branco. Muy bien, qué ha pasado en Rio Branco. Quiero saber cuál es la empresa más quejada en Rio Branco ayer.

Entramos. Dice: "Es Telefónica o es banco tal". ¿Por qué? ¿Qué tipo de quejas? Lo que pasa es que colapsó el sistema y esto ha hecho ha hecho de que se interrumpan las operaciones y la gente no ha podido pagar tributos, qué sé yo.

Ah, eso ha sucedido ayer. Intervengo inmediatamente.

Quiero ingresar también en el sistema, a través de marcas. Cuál ha sido la empresa más quejada ayer. Cuál ha sido la empresa y la marca más quejada ayer. Y me encuentro con que ayer la empresa más quejada ha sido Samsung, por las baterías que han estado recalentando, y los consumidores han reportado esto.

Entonces, este tipo de información no es estadística para saber cuántos muertos hubieron el año pasado. Este tipo de información es para actuar inmediatamente, adoptando medidas que sirvan para proteger a los consumidores.

Y cuando pensábamos y diseñamos el libro de reclamaciones —que no fue un invento nuestro, además, lo tomamos de la experiencia particularmente española, y la experiencia que está teniendo Brasil en esto—, era precisamente para que la autoridad de consumo pueda tener una herramienta para ejercer su labor de prevención y de promoción en el día a día.

Para eso, esa hoja para la autoridad tenía que ser remitida. Probablemente se tendría que mejorar y perfeccionar el sistema, en el sentido de que no tienes que mandar la hoja física, pero podría ser en una plataforma, entrar de cualquier máquina o computadora, desde Internet.

Y si tu como comerciante, que tienes una zapatería o bodega, qué sé yo, has recibido una queja ayer, un usuario anotó su queja en el libro de reclamaciones. Si anotó su queja, es que ya

fracasaste. Porque la idea es que el consumidor no llegue a usar la hoja de reclamación. La hoja de reclamación precisamente sirve cuando como empresario no es actuado correctamente, y lo has llevado contra las cuerdas al consumidor, que se ha visto obligado a usar la hoja de reclamación.

Pues, en ese caso repórtala a la autoridad, y repórtala de manera virtual. De tal manera que la autoridad sepa qué está sucediendo todos los días. Y ahí nuestro sistema va a cambiar absolutamente.

Entonces, qué bueno que Indecopi esté avanzando en este convenio con Brasil, que va a facilitar esa herramienta.

En segundo lugar, se ha dicho que tendríamos que modificar la Constitución para disponer el pago de indemnizaciones. Y ahí quiero mencionar qué dice la Constitución respecto al pago de indemnizaciones.

El artículo 139 de la Constitución dice: "Son principios y derechos de la función jurisdiccional la unidad y exclusividad de la función jurisdiccional".

Efectivamente, solo los jueces y solo el Poder Judicial puede disponer del pago de indemnizaciones.

Dice: "No existe ni puede establecerse jurisdicción alguna independiente, con excepción de la militar y de la arbitral".

Por eso es que el Código de Protección al Consumidor, para evitar de que los consumidores tengan que ir a juicio de cuatro, cinco o 20 años, gastar todo lo que tienen que gastar, con un resultado incierto, el Código de Protección al Consumidor instituyó el arbitraje de consumo.

Este arbitraje de consumo lamentablemente lo hemos demorado mucho en ponerlo en práctica. Estamos a cuatro años de vigencia del Código de Protección al Consumidor y recién el día de hoy, estoy leyendo en *El Peruano*, se han publicado dos herramientas importantes, que es el proyecto de directivas sobre la adhesión de los proveedores y creación de registro de proveedores adheridos al sistema de arbitraje de consumo. Y por otro lado, la directiva sobre la nominación de árbitros del sistema de arbitraje de consumo.

Importante paso. Pero creo que nos hemos retrasado mucho en esto.

Entonces, ¿qué significa esto?

Que si bien el Indecopi no puede dictar medidas indemnizatorias, sí el Código de Protección al Consumidor y la ley anterior de protección al consumidor facultan al Indecopi a dictar medidas correctivas.

Y este es un avance muy importante en los modelos de protección al consumidor en el mundo. Efectivamente, una medida correctiva, que fue una medida ingeniosa de dar facultades a la autoridad para que no disponga medidas indemnizatorias. Pero que sí...

Por ejemplo, una persona pagó mil soles por un servicio que no se lo prestaron. Entonces, Indecopi tiene facultad de obligar:

"Señor, devuélvame los mil soles". Esa es una medida correctiva. Reponer las cosas al estado original.

Contraté para que me hagan un servicio. "Señor, cúmplase el servicio".

Indecopi sí puede dictar ese tipo de medidas. Lo que no puede dictar son medidas indemnizatorias. Por ejemplo, lucro cesante, daños y perjuicios, etcétera. Para eso tendría que ir al Poder Judicial. O al arbitraje de consumo.

Curiosamente, el arbitraje de consumo ya lo tenemos como una herramienta en el Código de Protección al Consumidor. Y el Indecopi tendría que estar muy pronto a ponerlo en práctica. Porque esto significaría que, a través de los árbitros de consumo o tribunales arbitrales, sí puedan disponer medidas indemnizatorias en favor de los consumidores. Porque reemplazan al Poder Judicial. Y sus decisiones son laudos arbitrales inapelables.

Entonces, este va a ser un paso tremendamente importante, pero nos hemos retrasado mucho en esto.

Con relación al tema del etiquetado, que ha sido mencionado por varios de los colegas.

Quiero expresar mi voz de preocupación y protesta: el tema del etiquetado de los transgénicos.

Y quiero contar un poquito la historia, porque es importante contar la historia para saber por qué nos hemos entrampado en hasta hoy no tener etiquetado de transgénicos.

El Indecopi el año 2010 emitió una resolución obligando a todas las empresas a que revelaran si son o no transgénicos. ¿De acuerdo? A raíz de una denuncia de Aspec.

Aspec identificó un aceite que venía de Brasil. Ese aceite de Brasil es soya, de la marca Bunge. Y encontró que los supermercados acá no le etiquetaban como transgénicos cuando en el Brasil sí lo hacían. O sea, para Brasil le ponían: "Contiene transgénicos". Y cuando lo mandaban a Perú, le borraban esa palabrita.

La empresa, que fue denunciada, reconoció: "Sí, señor, son transgénicos. Y estoy disponiendo a mi proveedor que le ponga la palabrita transgénico, porque no tengo ningún problema en venderlo así, con la etiqueta de transgénicos".

El Indecopi dijo: Cuando no existía Código de Protección al Consumidor. Miren, qué curioso. Ni siquiera existía un Código de Protección al Consumidor. Ni siquiera la ley anterior de protección al consumidor hablaba específicamente del etiquetado de transgénicos, no. Indecopi resolvió esto en base a la Constitución.

El artículo 65 de la Constitución dice textualmente: "El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto, garantiza el derecho a la 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". Constitución.

Y la Ley de Protección al Consumidor decía: "El consumidor tiene derecho a ser informado". Y el Tribunal de Indecopi dijo: "Pero cómo no le vas a revelar al consumidor una información tan importante. Es un producto genéticamente modificado".

Digo yo, si le estás informando la cantidad de sodio, azúcar, pimienta, cómo no le vas a decir si es o no transgénico.

Y el Indecopi de ese entonces dispuso que pidiera al Consejo Directivo del Indecopi publicar esa resolución. Porque si bien esa resolución daba un mandato a esa empresa en particular, el Tribunal dijo: "No, pero porqué solo esa empresa denunciada va a ser la obligada a revelar que es un transgénico. Todas las empresas deben hacerlo".

Y le pidió al Consejo Directivo: "Señor presidente del Consejo Directivo, publique esto en los diarios para que todas las empresas estén enteradas que tienen la obligación de etiquetar los productos transgénicos".

La resolución nunca se publicó.

En ese entonces ya se discutía el anteproyecto del Código de Protección al Consumidor. Y a alguien se le ocurrió la idea de poner un artículo sobre etiquetado transgénicos, que no era necesario.

¿Por qué razón no era necesario? O sea, si mañana le ponemos glutamato monosódico a tal producto, tiene que sacar una ley para decir que en las bebidas gaseosas que tengan glutamato monosódico se tendrá que poner este ingrediente. No, pues. O sea, sería inviable. Pisamos el palito de pretender ir a un tema reglamentarista que nos va a paralizar.

Hay principios generales, normas generales, desde la Constitución. Bastaba la Constitución. Y para el Indecopi bastó la Constitución. Diga: "Los productos transgénicos tienen que revelar esa información".

Indecopi dijo: "Ni siquiera me estoy metiendo en un tema de modificar las normas de rotulado", ojo. Eso es otra cosa.

Lo único que yo les digo: Si tu vendes transgénico lo tienes que decir al público. ¿Cómo? Ya pues, en la etiqueta, en la publicidad. Pero tienes que decirlo: "Mi producto es transgénico".

Se dio el Código de Protección al Consumidor, y en el Código se dijo -artículo 37-: "Los alimentos que incorporen componentes genéticamente modificados, deben indicarlo en sus etiquetas". Lo mismo que dijo el Tribunal del Indecopi. Punto.

¿Qué se necesita reglamentar de eso? No sé qué parte no quedó clara.

Repito: "Los alimentos que incorporen componentes genéticamente modificados, deben indicarlo en sus etiquetas".

En los países donde se ha adoptado el etiquetado de transgénicos, lo único que dicen en las etiquetas, como en Ecuador recientemente, "Contiene transgénicos".

¿Qué cosa necesitamos reglamentar? ¿El tamaño de la letra? ¿El color? ¿La ubicación? Tal vez ponerle un símbolo. Por favor. O sea, esto bastaba para que simplemente Indecopi, no.

Tal vez Indecopi hubiera podido decir: "Y para qué esto, congresistas, aprueban, si ya yo lo resolví". ¿No es cierto?

Lamentablemente, en el Código de Protección al Consumidor se filtró, no sé cómo, un articulito que dice -disposición complementaria final-: "En el plazo de 180 días calendarios, contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley, el Poder Ejecutivo expide las disposiciones reglamentarias a lo dispuesto en el artículo 37".

Han pasado cuatro años y el Poder Ejecutivo no ha dado esas disposiciones reglamentarias.

Ojo, ¿eso impide la aplicación de la ley? ¿Acaso la ley dice que esa disposición del etiquetado transgénico no se puede hacer si no hay un reglamento? Perdón. Son dos cosas diferentes. Es más, Indecopi ya se pronunció con una resolución válida, plena, aplicable para todos.

Lo único que tendría que hacer Indecopi decir mañana, una notita de prensa: "Por si acaso, miren. Hace cuatro años ya yo me pronuncié, y dije que todos las empresas que venden productos transgénicos lo digan".

Entonces, me encantaría que Tessa Torres salga mañana con su equipo y simplemente **(8)** notifique a las empresas - particularmente a las que producen con soya, porque gran parte de la soya que llega al Perú es transgénica- y con una cartita les diga:

"Señor, acá tengo una relación de sus productos. Tengo una relación de 20 productos: aceite de soya, leche de soya, qué sé yo, una preguntita, como autoridad se los digo yo: ¿Su producto es transgénico o no? Nada más, contéteme. ¿Es transgénico o no?".

Si te dicen: "Sí". "Entonces, le recuerdo que usted está en la obligación de etiquetarlo. Póngale: Contiene transgénico. Nada más.

Si te dicen: "No", a pesar de que sabes de que soya que viene de Bolivia o de Argentina, mándales a hacer su prueba. Y los vas a sancionar por mentiroso.

Entonces, ¿por qué hemos caído en este abismo de pretender que no se aplique una norma constitucional, que Indecopi ya la aplicó para resolver este tema?

La verdad, espero de parte de la autoridad de protección al consumidor y de parte de la jurisdicciones, comisiones o tribunales, que simplemente sean coherentes con lo que dijeron hace cuatro años, incluso sin necesidad de contar con un Código de Protección al Consumidor, porque les bastó la Constitución.

Muchas gracias, presidente.

El señor PRESIDENTE.— Tiene la palabra, señor Tassano.

El señor PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DE INDECOPI, doctor Herbert Eduardo Tassano Velaochaga.— Tratando de comentar lo que ha dicho el congresista Delgado.

En el tema de Brasil, nosotros ya tenemos el convenio. Y en el transcurso del próximo año debe estar implementado el sistema. El convenio es parte de que ellos nos transfieran las fuentes. Lo importante es que Uruguay ya tiene el sistema. Con lo cual las fuentes ya están traducidas al español, no vamos a perder tiempo en traducirlas del portugués al español.

Así que eso debe ser una realidad el próximo año, sin ningún problema.

Como bien se ha señalado en el tema de indemnización, el Código y la práctica de Indecopi impusieron el tema de las medidas correctivas. Y eso en cierta manera suple el tema de las indemnizaciones.

Está contenido en el tema del arbitraje. En el arbitraje que nosotros estamos planteando justamente sí se pueden fijar el tema de indemnizaciones.

Ahora, el arbitraje no funcionó creo que no tanto por responsabilidad de Indecopi, porque no está en manos de Indecopi impulsarlos, sino está en manos de los privados. Y no habían los incentivos adecuados para que se implemente el arbitraje.

Justamente, Indecopi al ver eso ha tratado de tomar la batuta y establecer algunos lineamientos para que sí ahora esté en la cancha del Indecopi el arbitraje, se pueda dar el arbitraje y pueda ser costeadado inclusive por el Indecopi el arbitraje, lo que no estaba contemplado en el Código, y de esa manera sí pueda ser una vía para el tema de la fijación de las indemnizaciones.

El señor PRESIDENTE.— He entendido claramente la pregunta del colega Delgado. Quisiéramos que se dé también no en forma genérica, sino en forma específica.

Y lo voy dar expresamente la pregunta para que me lo entiendan o la traten de entender.

¿Cuáles son las razones por las cuales el Consejo Directivo de Indecopi no ha cumplido con publicar la Resolución 936 del 20/10, que establece que el contenido de los insumos transgénicos es una información relevante para el consumidor y establece la obligación de los fabricantes, importadores y comercializadores de informar dicha condición?

Esto es importante, doctor Tassano. Queremos que se satisfaga la inquietud no solamente de nosotros, sino de la población entera en el país. El pueblo quiere saber qué come, qué es lo que contiene. Y esto está en la ley. Y esto está en la Constitución. Acaban ustedes de escucharlo. Y cuando elude la responsabilidad en la respuesta, me preocupa, como presidente de la comisión.

Como tal, quiero una respuesta taxativa respecto a la razón de esa pregunta.

El señor PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DE INDECOPI, doctor Herbert Eduardo Tassano Velaochaga.— Como bien ha señalado el congresista Delgado, esa resolución se emitió en el 2010. Fue la sala en su momento, el 2010, quien le pidió al Consejo Directivo en el 2010 que la publicara. En esa oportunidad, el Consejo Directivo consideró que no era necesario publicarla.

Posteriormente, asumí en el 2011, y no ha habido ningún pedido al Consejo Directivo por parte de la sala para la publicación.

Entonces, fue en su momento el Consejo Directivo, del 2010, quien determinó la no publicación de esa resolución frente al pedido de la sala del 2010.

Posteriormente, no ha habido ese pedido de la sala al Consejo Directivo actual.

El señor PRESIDENTE.— Damos la bienvenida al congresista Fredy Sarmiento.

Congresista Simon.

El señor SIMON MUNARO (PP).— Presidente, es una pregunta, es una inquietud.

Creo que si la sala dio ese fallo, no interesa quién esté. Hay que cumplirlo por ley. En todo caso, como comisión podríamos solicitar a la sala que vuelva a pedirlo. Tiene que hacerse, definitivamente.

Ahí sí tengo una discrepancia con el doctor Herbert. Creo que es una obligación moral y una responsabilidad constitucional de cumplir con el fallo de la sala. No interesa quién esté. Eso supongo que es así. Quien tiene quinto año de secundaria lo sabe, no tiene que pasar por la perfección de abogado.

Una pregunta respecto a qué se está haciendo para la prohibición de la campaña sobre el consumo del tabaco. Eso también es un tema importante, porque hay toda una campaña para comenzar a hacer ese tipo de publicidad, y estamos en un mundo completamente diferenciado. No queremos que la gente y los niños consuman tabaco, porque produce cáncer, etcétera.

Y lo reitero, presidente. Si Indecopi no lo ha hecho, tomemos la iniciativa de ver en qué situación se encuentra. Pidamos una vez más a Indecopi que cumpla con el fallo del Poder Judicial.

El señor PRESIDENTE.— Colega Emiliano Apaza.

El señor APAZA CONDORI (NGP).— Gracias, presidente.

Un saludo al presidente del Consejo Directivo de Indecopi y funcionarios que lo acompañan en la mañana de hoy.

Efectivamente, comparto las ideas de mis colegas. Hay buenas y malas. Eso es un proceso. Creo que hay reconocer en ese aspecto. No todo está a la perfección. No toda la institución abarca todos los sectores. Somos más de 30 millones de peruanos.

Para muestra, un botón. Soy representante de la región Puno. Y en Puno en sí como capital está Indecopi. Pero a 45 kilómetros está Juliaca, una ciudad que está en un auge de desarrollo. Ahí

está el aeropuerto, está una serie de empresas. Pero ahí no tenemos.

Caso la empresa Lan opera en la ciudad de Juliaca, porque está el aeropuerto. A veces suspende sus operaciones por mal tiempo y nadie da explicaciones. Ni siquiera tienen libro de reclamaciones. Y ahí se perjudica enormemente el usuario.

Imagínese, para volver a la ciudad de Puno requiere movilidad, requiere transporte y gastos. Finalmente, ya no hacen la denuncia.

No solamente sufren los que se trasladan a la ciudad de Puno, sino el turismo en su conjunto. Porque se trasladan de Cusco vía terrestre hasta la ciudad del lago, y retornan finalmente por Juliaca vía vuelo.

Es un problema que nadie explica finalmente, porque más de un problema se llevan estos visitantes o turistas.

Y quisiera ver si la institución podría hacer el esfuerzo necesario para poner un punto de atención ahí. Imagínese, ni libro de reclamaciones no nos pueden entregar.

Por otro lado, es cierto que han multado a empresas aseguradoras. No son los efectivos, pero siguen operando.

El otro tema es tal vez hacer un alcance de si hay este sistema de "aló banco", lo propio puede hacer extensivo con las municipalidades y poner una línea telefónica, que por ahí pueden llegar las reclamaciones directamente a Indecopi. De esta manera pueda atender no solamente a estas dos ciudades.

Si estamos hablando de una región que tiene 109 distritos, imagínense el Perú profundo cuánto tendrá.

Entonces, me parece que para hacer las reclamaciones hay que pagar 108 soles, que para un ciudadano de a pie es excesivamente caro.

Y otro. No sé si cuando nosotros hemos tenido la visita de usuarios, estos bancos que venden productos... Me refiero al Banco Azteca. Dan productos, dan electrodomésticos. Hay un usuario de esta entidad que el crédito lo ha optado por un televisor de 29 pulgadas. Finalmente, en su contrato no es, es de 47 pulgadas. Él pagó completamente todo, pero no, le falta la diferencia, porque no es de 29 sino de 47.

Ha llegado a un arreglo. "Efectivamente, vamos a reprogramar los pagos, pero se adelanta la última cuota". Y eso no ha debido adelantarse, sino ha debido pagar en una fecha exacta. Para que lo liberen como cliente moroso, no, el banco le tiene que dar el no adeudo. ¿Y dónde tiene que tramitarlo? En México, porque este banco tiene su sede principal en México. Imagínese. ¿Y dónde opera, dónde están los créditos generados, el problema?

Por otro lado, creo que aquí estamos empezando a monopolizar todo. Por ejemplo, en el tema de diarios tenemos dos grandes empresas que monopolizan.

En el tema de la comunicación estamos haciendo lo propio. Claro, se compra Movistar y Movistar. En fin, no sé si eso...

¿Qué están haciendo sobre ese tema? Si ustedes están interviniendo es porque no haya competencia leal, sino una competencia que verdaderamente en el mercado va a imponer de repente un tema tarifario que finalmente va a perjudicar al usuario. No va a haber competencia para que el cliente pueda escoger el servicio a tomar y cuánto pueda pagar.

Todo esto es preocupante. En Chile de alguna manera pueden intervenir en esto y no permiten la monopolización de empresas.

Gracias, presidente.

El señor PRESIDENTE.— Señor Tassano.

El señor PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DE INDECOPI, doctor Herbert Eduardo Tassano Velaochaga.— Tomo nota sobre su pedido en el tema de la oficina de Juliaca. Podríamos ver las coordinaciones para poder poner un local probablemente en el aeropuerto, que es el lugar donde se presenta la mayor contingencia de problemas. A partir de ahí poder atender los demás sectores.

Es un tema que tenemos que evaluar presupuestalmente, pero aun así nuestra oficina de Puno es una de las oficinas con mayor número de personal a nivel nacional. Ellos constantemente están realizando visitas a Juliaca.

En el tema de las líneas aéreas nosotros realizamos una supervisión constante, sobre todo en el tema del libro de reclamaciones, para ver que se cumpla con ello.

Una solución a lo que usted ha planteado, es justamente lo que planteó el congresista Delgado, que es la aprobación del Proyecto de Ley de Municipalidades en el tema del consumidor.

Ese proyecto de ley para nosotros es fundamental que se pueda impulsar. De esa manera, como usted bien ha señalado, podríamos tener la presencia del Indecopi y la oficina del consumidor cerca en cerca de las mil 800 localidades municipales que tenemos a nivel nacional.

Entonces, eso está en la cancha de ustedes. Y nosotros estamos esperando que eso se pueda dar, porque sería parte de la solución de lo que usted plantea.

Respecto a la pregunta del congresista Simon, sobre la campaña contra el tabaco, la doctora Tessy Torres.

El señor PRESIDENTE.— Tiene la palabra la doctora Tessy Torres.

La señora GERENTA DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DEL INDECOPI, doctora Tessy Torres Sánchez.— Gracias, señor presidente.

Con relación al tema de la preocupación que manifiesta el congresista Simon.

De hecho, ya hemos empezado las supervisiones, y hemos detectado una serie de discotecas, en principio en Lima, en la que se ha identificado que, a pesar de ser lugares cerrados donde está prohibido fumar, lo están haciendo.

Eso está próximo a iniciarse los procedimientos sancionadores. Vamos a continuar los fines de semana con estas supervisiones.

Y luego, las mismas supervisiones sirven de base y de modelo para que se repliquen en provincias. O sea que ese es un tema que está actualmente en la fecha en la agenda del Indecopi. (9)

El señor PRESIDENTE.— El tema es referente a la publicidad, manifiesta acá.

El señor SIMON MUNARO (PP).— El control de la publicidad en lugares que puedan observar los niños, los menores de edad.

El señor PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DE INDECOPI, doctor Hebert Tassano Velaochaga.— Sí, la supervisión en cuanto a los lugares de la publicidad, de acuerdo a la normatividad vigente, se está realizando por parte de Indecopi. Eso sí, por parte de la Comisión de Competencia Desleal eso sí se realiza, que la publicidad esté de acuerdo a la normatividad actual.

La señora DIRECTORA DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, doctora Anahí Chávez Tuesta.— Ahora, también hay proyectos de ley que se han presentado para reforzar estos controles y en el marco de los convenios que tenemos con la Organización Mundial de la Salud, el Indecopi ha dado opinión favorable a los proyectos que se han presentado hasta el momento. En tanto estos se aprueben, esto se incluirá también, seguramente, en la fiscalización que hace la Comisión de Competencia Desleal.

El señor PRESIDENTE.— ¿Algún otro colega?

Bueno, aprovecharé esta circunstancia para mostrar algunas preocupaciones de las muchas que tengo.

Referente a la preocupación también del colega Delgado, el Proyecto de Ley 2149, sobre la municipalización de la defensa del consumidor, tengo entendido que ya está agendado en el Pleno. Así es que estaremos atentos para que se trate lo más urgente posible, caso contrario, estaremos oficiando para que se le dé la prioridad del caso.

Una inquietud, señor Tassano, le dirigimos un oficio referente a una problemática que atraviesa el pueblo de Arequipa referente al agua.

Como ustedes son de amplio conocimiento, seguro estoy, porque los han informado. Ahí la doctora Cornejo creo que es la representante, ha participado en multiplicidad de veces en las audiencias a este grave y delicado problema del agua en Arequipa, sin embargo, no se nos ha dado respuestas hasta el momento sobre qué actitud iba a tomar Indecopi.

Porque el pueblo de Arequipa no ha consumido esa agua, y si es que ha consumido, de hecho, la clase más necesitada y que tenía color, tenía mal olor, el hedor de la misma calidad del agua era dañino y esto también ha perjudicado de repente pudientes o casi pudientes, en el sentido que han tenido que consumir agua tratada o envasada en perjuicio de su economía. La pregunta era: ¿tiene derecho esta gente a pagar o no pagar por este consumo de agua? Entonces, esa era una de las respuestas.

Y reitero unas preguntas que por olvido de repente el doctor Tassano no lo ha hecho, sobre las acciones sancionadoras a 12 clínicas privadas acá en Lima, tampoco nos ha dado la respuesta.

Y referente a LAN, la empresa aérea chilena, los abusos son constantes en el sur del país, hay quejas cotidianas de Tacna, y de Juliaca es constante.

Por ejemplo, ayer, cuando yo estuve esperando el vuelo para venirme a Lima, había gente que se quejaba que desde las 2 de la tarde hasta las 9 de la noche no podían salir de viaje y esto incluso LAN no los llegó a embarcar. O sea, era específicamente el vuelo 2111 el día de ayer y creo que es el momento de que LAN debe ser sancionado, porque no solamente hay la postergación de los vuelos, sino muchas veces el atraso.

Mientras un pasajero va, toma un taxi, se desespera, llega y se cancela el vuelo, ahí quedó. Y, sin embargo, cuando el pasajero va, se posterga el vuelo, y no pasa nada. Entonces, dónde está la equidad, dónde está la actitud que deben tomar los defensores con seguridad en este caso, que son ustedes los funcionarios y las dependencias del caso.

En ese sentido, como digo, no quiero abusar del tiempo de mis colegas, fundamentalmente, porque tienen que cumplir otras tareas también, necesitaríamos una respuesta referente a lo indicado.

El señor PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DE INDECOPI, doctor Hebert Tassano Velaochaga.— Sí, señor congresista, con mucho gusto.

El señor PRESIDENTE.— Antes, perdón, pregunta complementaria para que ya dé respuesta a las dos finales.

El colega Sarmiento tiene la palabra.

El señor SARMIENTO BETANCOURT (GFPF).— Primeramente, disculparme porque he estado en la Comisión de Producción y yo lo que tengo... Está sucediendo en el norte del país, en la última visita que he tenido de la semana de representación, que en el norte del país está muy de moda salir estos conjuntos musicales, las cuales cuando tienen éxito si vienen al Indecopi ya encuentran que su nombre con el que nacieron están ocupados, están inscritos, y vienen los problemas ahí de legalidad.

Yo creo que ahí habría que hacer una campaña para que cada vez que ellos puedan sacar su RUC en la Sunat, también se inscriban en Indecopi para que puedan preservar su nombre. Eso es importante porque hay por ahí una mafia que apenas ellos saben que están tocando y van a tener éxito, se adueñan del nombre de la empresa o del conjunto musical e inmediatamente comienzan a cobrar regalías a estos grupos musicales. Esto es verdaderamente un problema que está naciendo dentro del mundo de la viveza en Piura.

Y en los temas de arreglos musicales también hay un tema bastante grande que ver en ese tema, porque estos grupos musicales también hacen arreglos, pero no conocen que un arreglo musical hay que inscribirlo y hay que pagar derechos que los que

se tiene que pagar. No del arreglo, sino de la letra en este caso.

Hay varios casos de ese tipo que quisiera que también se tomen en cuenta, señor Presidente.

Gracias.

El señor PRESIDENTE.— Para las respuestas.

El señor PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DE INDECOPI, doctor Hebert Tassano Velaochaga.— Sí.

Respecto a la última pregunta, nosotros estamos en una campaña bastante fuerte en todo lo que es el tema de marcas. Hay un desconocimiento muchas veces por parte de muchas empresas en no inscribir la marca en forma inmediata y, justamente, sucede lo que usted bien ha señalado.

Luego, cuando tienen éxito quiere inscribirla y alguien ya la inscribió, entonces ahí viene todo un problema porque tiene que pedir la cancelación, la demostración de que se ha usado la marca, etcétera, y es un tema bastante complejo.

Nosotros estamos en una campaña a nivel nacional, lo que también les pedimos es que pueden acercarse a nuestras oficinas para poder recibir orientación. Y hoy en día todo lo que es derecho de autor se puede inscribir en línea, no tienen que ir ni siquiera a la oficina, todo se puede hacer en línea para poder realizar la inscripción.

Respecto de las dos preguntas de usted, voy a pasarle la palabra a la doctora Anahí Chávez y a la doctora Tessy Torres.

El señor PRESIDENTE.— Tiene la palabra la doctora.

La señora DIRECTORA DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, doctora Anahí Chávez Ruesta.— Sí, señor Presidente, sobre la consulta realizada respecto de la problemática de calidad del agua en Arequipa, en efecto, se está haciendo la evaluación de las competencias exactas, porque hay diversas entidades competentes en este caso, la Autoridad Nacional del Agua, la Dirección General de Salud Ambiental, la Digesa y la propia empresa municipal. Y en función de eso, esta semana le estamos emitiendo las respuestas tanto sobre las competencias exactas de cada una de las entidades como el impacto que tendría esto en el pago de tarifas de los consumidores.

El señor PRESIDENTE.— Tiene la palabra la doctora Tessy.

La señora GERENTA DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN DE INDECOPI, doctora Tessy Torres Sánchez.— Con relación a la problemática alrededor del transporte aéreo en particular, esos últimos años es, en la gran mayoría de procedimientos que se han iniciado de oficio, particularmente por pérdida de equipaje, retraso y cancelaciones de vuelo.

En el caso de LAN ha habido procedimientos en los que ha sido sancionada con más de 100 UIT. Incluso esas resoluciones han sido confirmadas por la sala.

En todo caso, estoy tomando nota de este vuelo en particular, porque la idea alrededor del transporte aéreo es no esperar que

haya una denuncia, sino estar haciendo, como decía el doctor Tassano, el monitoreo de todos los retrasos o cancelaciones de vuelo que no tengan justificación para proceder con los procedimientos sancionadores.

El señor PRESIDENTE.— Bien, colegas, agradecemos muy de veras la participación y la exposición de los señores de Indecopi, y reiterando este agradecimiento pueden ustedes retirarse en el momento que lo crean por conveniente.

El señor PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI, doctor Hebert Tassano Velaochaga.— Muchísimas gracias, señor Presidente, por la invitación.

Como hemos visto, creo que el derecho al consumidor está avanzando. Como bien han señalado también ustedes, no es perfecto, queda mucho por hacer, pero creo que estamos trabajando de a poco para hacerlo.

El tema es bastante complejo, más aún en un país donde cada día tiene un mayor desarrollo económico y los niveles de educación no van a la par con ello ¿no?

Muchas gracias.

El señor PRESIDENTE.— No habiendo más puntos que tratar se levanta la sesión, siendo la una y veinticinco minutos.

Muchísimas gracias.

—A las 13:25 h, se levanta la sesión.