

ACTA

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

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2020-2021

DÉCIMA QUINTA SESIÓN EXTRAORDINARIA VIRTUAL

Miércoles, 30 de septiembre de 2020

Sumilla:

Se aprobó por unanimidad la dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Décima Quinta Sesión Extraordinaria Virtual

En la Plataforma Virtual *Microsoft Teams*, siendo las 15 horas con 14 minutos del día miércoles 30 de setiembre de 2020, se reunieron inicialmente bajo la presidencia de la congresista Robertina Santillana Paredes, vicepresidenta de la Comisión, los congresistas miembros titulares Robledo Gutarra Ramos, José Luis Ancalle Gutiérrez, Franco Salinas López, Mariano Yupanqui Miñano, Rubén Ramos Zapana, Zenaida Solís Gutiérrez; posteriormente tomó la presidencia el congresista José Luis Luna Morales.

Con el quórum reglamentario, se dio inicio a la Décima Quinta Sesión Extraordinaria Virtual de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Periodo Anual de Sesiones 2020-2021.

ORDEN DEL DIA

- 1. Continuación de la labor investigadora en virtud de la Moción de Orden del Día 11072, mediante la cual se facultó a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, para investigar hasta por ciento ochenta (180) días hábiles, a todos los organismos reguladores, supervisores, de vigilancia, de control y de sanción, para determinar responsabilidades administrativas, civiles o penales de sus funcionarios; así como para proponer reformas normativas e institucionales que fortalezcan el rol regulador del Estado en protección de los consumidores.**

La señora Presidenta señaló que la labor investigadora, en virtud de la Moción de Orden del Día 11072, mediante la cual se facultó a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, para investigar hasta por 180 días hábiles, a todos los organismos reguladores, supervisores, de vigilancia, de control y de sanción, para determinar responsabilidades administrativas, civiles o penales de sus funcionarios; así como para proponer reformas normativas e institucionales que fortalezcan el rol regulador del Estado en protección de los consumidores. Con ese objetivo, se ha citado a la sesión a la señora Socorro Heysen, Superintendente de Banca, Seguros y AFP's, a quien le dio bienvenida y le indicó que se le cursó un oficio solicitándole información de la institución a la que representa.

Luego, **la señora Presidenta** antes de concederle la palabra, le invocó a la señora Socorro Heysen, que diga la verdad, y le hizo la pregunta de rigor: señora Socorro Heysen Zegarra, ¿Jura o Promete, decir la verdad y solamente la verdad, así como guardar reserva en asuntos que tengan el carácter de confidencial?, la señora Socorro Heysen Zegarra, afirmó lo preguntado, y la señora Presidenta señaló que, Si así lo hicierais, que Dios y la Patria lo premie y si no fuera así esta Comisión Procederá conforme a Ley. Luego, le otorgó la palabra.

La Señora María del Socorro Heysen Zagarra, Superintendente de Banca, Seguros y AFP - SBS) mediante diapositiva empezó su exposición, antes comunicó que hoy presentó a la Comisión lo que se le ha solicitado, mediante el cual contestó las 10 preguntas, y que ahora lo hará de forma resumida. Luego, trató sobre los temas de Rol y Mandatos de la SBS; Estructura capital humano; cronología de mandatos; Marco institucional de protección al consumidor financiero SBS e Indecopi trabajando de manera complementaria.

En cuanto a la pregunta 3, con relación al tema de la estructura capital humano, trató sobre las 5 áreas de línea, 5 áreas de asesoría experta y 5 de áreas de apoyo, así como del organigrama de la SBS. Asimismo, señaló que cuentan con 18 puntos de atención en el Perú y se sigue expandiendo presencia a nivel nacional

En el mismo sentido, trató sobre los alcances del Programa de extensión SBS: buscamos diversidad y del Programa de extensión – SBS: Proceso riguroso de principio a fin. Luego, explicó lo siguientes temas: que el 11% de los trabajadores de la SBS está abocado a la supervisión de conducta y atención al ciudadano; el trabajo de orientación y atención al ciudadano demanda cada vez más recursos humanos; la SACMIF es la encargada de la relación con el ciudadano y del personal con diferentes perfiles en SACMIF. Al mismo tiempo, explicó sobre los alcances de atención de denuncias y reclamos (P1) Servicios al Ciudadano y dijo que el trabajo de la SBS se centra en la orientación al ciudadano.

La señora Mariela Saldívar Chauca, Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera, abordó sobre los alcances de los servicios de la SBS; diferencias entre denuncias y reclamos en la SBS; de las 4 grandes fuentes de información son insumos directos importantes para la supervisión de conducta de mercado; de la implementación de canales de atención digitales que permite atender a más clientes, sobre ello, visualizó la estadística de las tendencias de infracción e indicó que el mayor número de Reclamos SPP se concluyen en primera instancia.

La señora María del Socorro Heysen Zagarra, Superintendente de Banca, Seguros y AFP - SBS), en cuanto a la pregunta 2, trató sobre los principales problemas detectados y acciones adoptadas (P2), sobre regulación de conducta de Mercado, principales mejoras 2015 – 2020; y dijo que trabajan permanentemente para mejorar la conducta de los supervisados como: mejoras en el marco regulatorio, fortalecimiento de la supervisión, mejora continua en la orientación al ciudadano, desarrollo de iniciativas de educación financiera y fortalecimiento del capital humano. Asimismo, explicó sobre las 104 Normas emitidas orientadas a mejorar la conducta de las empresas y dijo que con la normativa se ha mejorado prácticas de negocio, transparencia y gestión de reclamos. Luego, le cedió la palabra al señor Elio Sánchez

El señor Elio Sánchez Chávez, Superintendente Adjunto de AFP, señaló que se han mejorado los procesos en la etapa de aportes en el SPP y explicó sobre los alcances de filiación, traslado, traspasos de una AFP a otra. Asimismo, abordó en cuanto a la mejora a la baja flexibilidad para realizar el proceso de traslado entre AFP y traslado entre fondos, sobre mejorar el acceso de los afiliados sobre la información contenida en su estado de cuenta y flexibilizar la disponibilidad de los fondos limita el uso del ahorro voluntario.

La señora María del Socorro Heysen Zagarra, Superintendente de Banca, Seguros y AFP - SBS), complementando con las respuestas señaló que la SBS ha presentado propuestas del tema del sistema privado de pensiones para mejorar en su servicio. Luego, dijo que se ha facilitado la entrega de recursos, y se han flexibilizado procesos y el trámite para acceso a pensión y que se está trabajando en la mejora continua de la Atención al Ciudadano, en ciudadanos beneficiados con Programas de Educación Financiera – SBS, ello en cuanto a la pregunta 2.

Con relación a la pregunta 4, explicó sobre los alcances de la ejecución presupuestal 2015 – 2020 (en millones de soles). Luego, trató sobre las acciones durante crisis sanitaria y agenda Legislativa, sobre la intensificación de acciones de regulación relacionados a la gestión de conducta de mercado durante el periodo de emergencia nacional y de las acciones de comunicación durante crisis sanitaria – SBS: Fortalecimiento de canales.

Finalmente, trató sobre las medidas de las Iniciativas legislativas aprobadas y pendientes: en cuanto a las propuestas aprobadas se tiene los temas de CMAC, Coopac, Apertura masiva de cuentas (DU) y de sobre las propuestas pendientes se tiene los temas del seguro de la Afocat, del seguro del Desgraven, sanciones y contratación electrónica.

La señora Presidenta invitó a los congresistas a formular sus preguntas.

No habiendo intervención de los congresistas, **la señora Presidenta** señaló que toda la información que este pendiente de entrega, la deberá remitir en soporte virtual directamente a la Oficina 109 del Edificio Víctor Raúl Haya de la Torre, Oficina de la Comisión.

La señora Presidenta señaló que el señor Antonio Angulo Zambrano, Presidente encargado del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – OSINERGMIN, asistía en calidad de citado, a quien le dio la bienvenida. Seguidamente le indicó que se le cursó un oficio que se ha puesto en conocimiento de los miembros de la Comisión.

Antes de concederle la palabra, le invocó al señor Antonio Angulo Zambrano que diga la verdad, y le hizo la pregunta de rigor: señor Antonio Angulo Zambrano ¿Jura o Promete, decir la verdad y solamente la verdad, así como guardar reserva en asuntos que tengan el carácter de confidencial? Ante ello, el señor Antonio Angulo Zambrano asintió a la pregunta, y el presidente señaló que sí así lo hicierais, que Dios y la Patria lo premie y si no fuera así esta Comisión Procederá conforme a ley. Luego, le otorgó la palabra.

El señor Antonio Angulo Zambrano, Presidente encargado del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – OSINERGMIN, mediante diapositiva trató sobre la competencias de Osinergmin y añadió que esta encargado de supervisar y fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones legales y normas técnicas en las actividades de los sectores como energía. Luego, trató sobre los aspectos de seguridad, calidad del servicio, regulación de electricidad, gas natural e hidrocarburos líquidos y en Minería, y sobre los aspectos de seguridad de la infraestructura, instalaciones, la gestión de las operaciones de la gran y mediana minería, y de las funciones por sector y Cobertura a nivel nacional.

En el mismo sentido, ilustró el contenido de una serie temas de su competencia que se explicará en el desarrollo de la sesión. Al mismo tiempo, visualizó y explicó sobre el contenido de una serie de cuestiones de su competencia como atención a los grupos de interés; atención de denuncias e inconformidades; denuncias e inconformidades de combustibles; apelaciones. electricidad y gas; resultados apelaciones atendidas; total de apelaciones y denuncias; impacto de actividades fiscalizadas y principales problemas de gestión, seguidamente, le cedió la palabra al señor Edwin Quintanilla Acosta.

El señor Edwin Quintanilla Acosta, representante de Osinergmin, explicó sobre el accidente sucedido en Villa El Salvador, las sanciones impuestas a la empresa TRANSGAS L.G. E.I.R.L. P, y sobre las Multas impuestas por 1 527 036 soles (3 PAS concluidos) 14 Procedimientos Administrativos Sancionadores (PAS). Asimismo, trató sobre la supervisión de unidades de transporte – VES; Acciones adicionales – VES, que el Consejo Directivo emitió normas. Por otro lado, desarrollo sobre la propuesta para la reforma del mercado de GLP y de la propuesta con rango de Ley y de las Acciones de supervisión – Facturación.

La seora Nilda Del Rosario Lara Verástegui, Gerente de Recursos Humanos de Osinergmin, explicó sobre los alcances de la población de Personal Osinergmin, que abarca la cantidad de trabajadores por modalidad de contratación y dijo que la cantidad de plazas se han mantenido en número en los últimos 5 años.

El señor Antonio Angulo Zambrano, Presidente encargado del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – OSINERGMIN, trató sobre la designación de tribunales y cuerpos colegiados, que abarca al tribunal de solución de controversias: en donde se designan por Resolución Suprema a propuesta del Ministerio de Energía y Minas – MINEM (01), la Presidencia del Consejo de Ministros - PCM (02), el Indecopi (01) y Ministerio de Economía y Finanzas (01); el tribunal de apelaciones y JARU: en donde se realiza un concurso público y se designan con Resolución del Consejo Directivo del Osinergmin, y de cuerpos colegiados, que se evalúan previamente a especialistas de acuerdo al perfil requerido, y son designados por el Consejo Directivo del Osinergmin

El señor Julio Salvador Jacome Gerente General de Osinergmin, abordó sobre el tema de los miembros del Consejo Directivo, cedió pase a la señora Rosa María Carrillo Salazar.

La señora Rosa María Carrillo Salazar, representante de Osinergmin, explicó sobre los alcances que obedece el contenido de las resoluciones emitidas por tribunales y cuerpos colegiados, y del tribunal de solución de controversias y del cuerpo colegiados, al mismo tiempo, visualizó de las estadísticas de los casos resueltos en los últimos 5 años.

Continuando, el **señor Julio Salvador Jacome, Gerente General de Osinergmin,** ahondó sobre el presupuesto asignado por el MEF que ha ido disminuyendo desde el año 2017, presupuesto anual y recursos directamente recaudados (Millones de Soles), saldo de balance transferidos al MEF, Remuneraciones y dietas CD, en este último tema por Decreto Supremo 033-2001-EF (27/02/2001), los miembros del Consejo Directivo (a excepción del presidente*) perciben dietas por asistencia a sesión. Cada dieta asciende a S/. 1, 500. Solo pueden retribuirse dietas hasta 2 sesiones/mes, aunque asistan a más sesiones.

El señor Antonio Angulo Zambrano, Presidente encargado del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – Osinergmin, explicó sobre el tema de remuneraciones y dietas de funcionarios, secretarios técnicos, tribunales y cuerpos colegiados; que abarca a la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios, Tribunal de Apelaciones de Reclamos de Usuarios y del Tribunal de Solución de Controversias y cuerpos colegiados.

Luego, abordó sobre las consultorías, y que la mayor cantidad están relacionadas regulación y comportamientos de mercado. En cuanto a las autorías, se refiere que durante los años 2016 al 2020 (setiembre) el Órganos de Control Institucional de Osinergmin ha emitido: 17 informes de auditoría, 04 informes por cada año, en lo que va del año 2020 ha emitido 01 informe, de los 17 informes emitidos, 10 corresponden a temas de contrataciones y 7 temas de gestión.

Siguiendo con la exposición, explicó sobre los procedimientos administrativos sancionadores, que desde el 2015 al 2019 se han ejecutado 22 procesos, a diferentes funcionarios de OSINERGMIN. (STOIPAD*), Resultado: 13 se sancionaron, 07 se archivaron y 02 en trámite.

En la misma medida, trató sobre la Norma de Transparencia, y que, con el objetivo de fortalecer la transparencia y autonomía en su gestión, Osinergmin ha dispuesto la publicación de la agenda y la grabación y publicación de las reuniones de todos los directivos de la institución, en su portal institucional. Esta es una medida sin precedente en la administración pública peruana, y sirve para exponer ante la opinión pública la transparencia y predictibilidad en la ejecución de sus

funciones, especialmente respecto de fijación de tarifas y en la supervisión de la calidad y oportunidad de los servicios públicos, reforzando y contribuyendo de esta manera con la lucha contra la corrupción, que es un eje transversal de la política del Estado.

Asimismo, que Osinergrmin vela por el respeto de los derechos de los usuarios de servicios públicos como estabilización de tarifas, en el contexto de la Emergencia Sanitaria y el Estado de Emergencia Nacional declarados por el brote del COVID-19; Norma transitoria para asegurar la eficiencia en el traslado de costos de Gas Natural a los usuarios, emitida en el marco de la facultad normativa de OSINERGMIN en materia tarifaria, con la finalidad de garantizar el correcto desenvolvimiento del servicio público de distribución de gas natural en el contexto de la Emergencia Sanitaria y el Estado de Emergencia Nacional declarados por el brote del COVID-19; Directiva especial de reclamaciones de usuarios de electricidad, para garantizar los derechos de los usuarios y evitar cortes y cobros indebidos e implementación de más canales de comunicación y puesta en servicio de la mesa de partes virtual.

Finalmente, refirió que Osinergrmin pone a disposición de la Comisión de Defensa del Consumidor y ofrece toda la información que sea necesaria para el mejor cumplimiento de sus funciones.

En el desarrollo del término de la exposición del invitado, el congresista José Luis Luna Morales tomó la dirección de la Presidencia de la Comisión.

Luego, el **señor Presidente** invitó a los congresistas a formular sus preguntas.

No habiendo intervención de los congresistas, el **señor Presidente** señaló que toda la información que este pendiente de entrega la deberá remitir en soporte virtual directamente a la Oficina 109 del Edificio Víctor Raúl Haya de la Torre, Oficina de la Comisión.

- 2. Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 5904/2020-CR, que propone la ley que modifica la Ley 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de servicios financieros; el Decreto Ley 26123, Ley Orgánica del Banco Central de Reserva del Perú y la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, para proteger a los usuarios de servicios financieros de la usura. (Multipartidario)**

El señor Presidente señaló que el proyecto fue presentado multipartidariamente y suscrito por los señores congresistas: Fernando Meléndez Celis, Ricardo Burga Chuquipiondo; María Teresa Cabrera Vega; María Gallardo Becerra, Lenin Checco Chauca, Hipólito Chaiña Contreras, Alexander Lozano Inostroza, Rubén Ramos Zapana, Yessica Apaza Quispe; Posemoscrowte Chagua Payano, Guillermo Aliaga Pajares, María Cristina Retamozo Lezama; Daniel Oseda Yucra, Isaías Pineda Santos, José Vega Antonio; José Luis Luna Morales, Aron Espinoza Velarde, Luis Felipe Castillo Oliva y Daniel Urresti Elera y que muchos de los cuales se encuentran presentes.

Al respecto, indicó que la propuesta multipartidaria tiene por objeto evitar la usura en el sistema financiero, estableciendo tasas máximas de interés y regulando comisiones y gastos en los productos financieros que se ofrecen al consumidor, para proteger la economía familiar y promover la competitividad en la economía.

Lo que en esencia se busca es la aplicación del artículo 52º de la Ley Orgánica del Banco Central de Reserva (BCR) que establece que excepcionalmente, el Banco tiene la facultad de fijar tasas de interés máximas y mínimas con el propósito de regular el mercado.

Esto se complementa con lo dispuesto en el art 9 de la Ley 26702, referida a la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), que señala que, si bien las empresas del sistema financiero pueden fijar libremente las tasas de interés, comisiones y gastos para sus operaciones activas y pasivas y servicios, deberán observar los límites que para el efecto señale el Banco Central, excepcionalmente con arreglo a lo previsto en su Ley Orgánica.

Dijo que es importante que se cumpla realmente este principio normativo, porque actualmente las tasas de interés, que se cobran por los créditos, en muchos casos son superiores al 100% y la inaplicación de los artículos antes referidos, pone en una situación de grave exposición y desprotección al consumidor de productos o servicios financieros.

Señaló que la iniciativa legal no atenta contra la economía de mercado sino que por el contrario, permite una justa regulación, sobre la base del ordenamiento civil general preexistente, hasta hoy excluido del tratamiento financiero de las empresas del sector, que genera una distorsión en las condiciones sociales desprotegidas por la desregulación, en el marco del cobro de tarifas, tasas de interés, comisiones, gastos, seguros entre otros, por parte de las instituciones financieras, especialmente en las tarjetas de crédito y los préstamos personales de consumo.

Sobre las tasas de interés máximas dijo que se respetarán los principios de libertad de empresa, la libre competencia y los mecanismos de mercado en el sistema financiero, es por ello que se le encarga dicha función al BCRP, que en cumplimiento de su respectiva Ley Orgánica, utilizará instrumentos y criterios de mercado para determinarlas, en respeto irrestricto de los artículos 60º y 61º de la Constitución Política y se aplicará exclusivamente a los productos referidos a créditos de consumo ordinario, de bajo monto y a microempresas, en tarjetas de crédito ya sea para disponibilidad de efectivo o para compra en almacenes y supermercados; préstamos revolventes y no revolventes; préstamos personales de libre disponibilidad y préstamos comerciales para la adquisición de bienes y servicios, o créditos personales y a Mypes.

Luego, el **señor Presidente** abrió el debate e invitó a la participación de los congresistas miembros de la Comisión.

El congresista Franco Salinas López para precisar en la Comisión de Defensa del Consumidor hay otros proyectos de igual sentido los proyectos de ley 5343/2020-CR, 5598/2020-CR, 5960/2020-CR, 6303/2020-CR, versa sobre el mismo tema, antes dejó claro que está completamente de acuerdo con el fondo del asunto, en todo caso sin ánimo de contradecir y retrasar el tema dado su importancia, por las usuras de los intereses que cobran las entidades financieras, en eso cree que todos estamos de acuerdo que debería de regularse sin intervenir en el mercado. Sin embargo, opinó que para que se emita un mejor dictamen, se debería considerar los proyectos mencionados que están dentro de la Comisión, y se considere los aportes de estos proyectos de ley, por respeto a los congresistas que han presentado. Estos aportes pueden terminar en un dictamen más consensuado, por ello, solicitó que el secretario técnico y los asesores puedan trabajar con los aportes de los demás proyectos de ley y se emita un Predictamen con las mejoras de los demás proyectos, quizás la otra semana pueda debatirlo y someter a votación.

El congresista José Luis Ancalle Gutiérrez indicó que este dictamen como lo informó su colega, va a beneficiar a miles de ciudadanos, sobre la tasa de usura que cobra las entidades financieras. Luego, puso a consideración al texto legal, propuso que en el artículo 2 que se refiere a la modificación del artículo 52 del Decreto Legislativo 26123 de la Ley Orgánica del Banco Central de Reserva, en el segundo párrafo debería de decir: las tasas de intereses activas máximas fijadas serán exclusivamente para las operaciones de crédito referidas en el literal c) del inciso 3) del artículo 221 de la Ley 26702, esta modificación va en concordancia con lo dispuesto en el artículo 3 de este dictamen.

La congresista Robertina Santillana Paredes comunicó que le han informado que también habrían presentado a la Comisión de los proyectos de ley 5343, 5598, 5898, 5960, por lo que señaló que se podría considerar a estos proyectos en el estudio del Predictamen, para no cometer el error como de otras comisiones.

El señor Presidente dijo que se va a considerar a los demás proyectos para su estudio, por lo que deja el tema en un cuarto intermedio para acumular los proyectos de ley de los señores congresistas y para acoger los puntos y hacer un texto más consensuado mucho más sólido para presentarla en la siguiente sesión.

Finalmente, solicitó la dispensa del trámite de aprobación del acta para ejecutar los acuerdos adoptados en la presente sesión, el mismo que fue votado a micrófono abierto, sin ninguna oposición, por lo que fue aprobado por unanimidad.

El señor Presidente levantó la Décima Quinta Sesión Extraordinaria Virtual, siendo las 18 horas con 13 minutos.

JOSE LUIS LUNA MORALES
Presidente

ROBLEDO GUTARRA RAMOS
Secretario

La transcripción magnetofónica que elabora el Área de Transcripciones del Departamento del Diario de Debates del Congreso de la República, es parte integrante de la presente Acta.