INFORME FINAL DE GESTIÓN

MEMORIA

JOSÉ LUNA GÁLVEZ
Presidente
Legislatura 2021-2022

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

PRESENTACIÓN DEL PRESIDENTE

Regresamos al Congreso de la República para seguir batallando en favor de los consumidores y usuarios, esta vez para evaluar tras casi 12 años la efectividad de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, importante norma que aprobé en mi anterior gestión.

Mi agradecimiento sincero a todos los miembros de la Comisión, a los colegas que me acompañaron en la mesa directiva, a los miembros titulares que con su asistencia y participación hemos logrado aprobar dictámenes de los cuales hasta el momento se han convertido en 5 leyes importantes para los consumidores y en defensa de la democracia y de la institucionalidad; 7 dictámenes están en la agenda del Pleno y 5 Dictámenes aprobados que están listos esperando su ingreso a la agenda del Pleno de la siguiente gestión, todos los dictámenes aprobados benefician a los más de 30 millones de usuarios en temas de salud, transporte, servicios de agua, luz, telefonía, servicios bancarios y financieros empoderando al Banco de la Nación y a las Cajas Municipales, así como la creación de mecanismos para la implementación de un sistema previsional mixto que incluya a los trabajadores que no se encuentren en algún régimen laboral.

A lo largo de nuestra gestión hemos sesionado hasta en 27 oportunidades y en cada una de ellas hemos tenido presente el artículo 65 de la Constitución Política que establece que el Estado defiende los intereses de los consumidores y usuarios[1]; así como el artículo 58 que establece que las relaciones económicas y de consumo se ejercen en una economía social de mercado[2], y el artículo 61º que ordena la Estado vigilar la libre competencia y combatir el abuso de las posiciones de dominio y monopolios[3].

Lamentablemente aún en el Perú el mercado es monopólicos u oligopólicos y esto evita la competencia y termina imponiendo elevados precios y dándole productos de poca calidad a los consumidores, es por eso que los precios siempre suben, pero nunca bajan.

Aún cuatro bancos concentran el 85% del mercado financiero, 4 AFP's controlan el mercado del sistema pensionario privado, tres compañías de seguro se distribuyen cerca del 90% de las pólizas, una empresa controla el 95% del mercado de la leche y productos lácteos, dos empresas controlan el mercado del oxígeno medicinal, dos empresas controlan el mercado de los combustibles, una cadena de farmacias controla más del 80% de la venta de medicamentos; así podría seguir enumerando.

Esa es la realidad que enfrentamos, y necesitamos urgentemente hacer que la economía funcione sin cambiar el régimen económico, y desde esta comisión hemos hecho ajustes en el funcionamiento de la economía, dentro de las propias reglas del mercado, a través de las leyes aprobadas y de la fiscalización a los organismos reguladores que son los encargados de darle el contenido social a la economía de mercado.

Durante mi gestión en el Periodo Anual 2021-2022 la Comisión, que he tenido el honor de volver a presidir, ha desarrollado su labor, siempre pensando en los grandes objetivos de velar por los consumidores en su relación con los proveedores, así como la función y desempeño o comportamiento de los organismos reguladores de los servicios públicos.

Presentamos a los millones de consumidores peruanos nuestro trabajo esforzado, realizado a lo largo del año legislativo 2021-2022, sin renunciar a seguir luchando por alcanzar mejores estándares en la defensa y protección de los consumidores y usuarios peruanos.

José Luna Gálvez
Presidente

[1] Artículo 65° Constitución Política
[2] Artículo 58° Constitución Política
[3] Artículo 61° Constitución Política

INFORME FINAL DE GESTIÓN

MEMORIA 2021-2022

Introducción

I. Consideraciones Preliminares

II. Conformación de la Comisión

III. La Mesa Directiva

IV. Plan de Trabajo

V. Función Legislativa

5.1. Producción Legislativa

5.2. Sesiones

VI. Función de Control Político y Fiscalización

6.1. Mesas de Trabajo
6.2. Informe de Control Político.

VII. Función de Representación

7.1. Eventos organizados

7.2. Atención de denuncias y solicitudes de consumidores y usuarios

VIII. Estadísticas

8.1. Cuadro Resumen de Proyectos de Ley

8.2. Cuadro de Dictámenes aprobados

8.3. Cuadro de sesiones realizadas

8.4. Cuadro de Mesas de Trabajo

8.5. Funcionarios y personalidades fiscalizadas

8.6. Documentos recibidos y tramitados

8.7. Cuadro de Atención del Módulo

INTRODUCCIÓN

Tal como lo establece el artículo 65° de la Constitución Política del Perú, la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios es una obligación del Estado, motivo por el cual se les garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, debiendo velarse, también, por la salud y la seguridad de la población.

Desde el punto de vista de la teoría económica la existencia de fallas en el mercado puede hacer necesaria la intervención del Estado a través de políticas públicas orientadas a asegurar la eficiencia[4]. En este sentido se puede mencionar tres argumentos a favor de la protección de los consumidores: 1) la existencia de asimetrías de información entre consumidores y proveedores, 2) los costos de transacción elevados, y 3) la racionalidad de los consumidores[5].

Durante los años 90 aparecen los organismos reguladores de los servicios públicos acordes al proceso de transformación del rol del Estado en la economía, que se caracterizó por la liberalización de sectores económicos, y por la transferencia al sector privado de empresas estatales y la entrega de concesiones de servicios públicos y obras públicas de infraestructura.

Es así como surgen los Organismos Reguladores de los Servicios Públicos cuyo objeto fue garantizar un tratamiento técnico en la regulación y supervisión de actividades económicas calificadas como servicios públicos.

Se dicta la Ley 27332, Ley Marco de los Organismos reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, que otorgó la categoría de organismo regulador a: Telecomunicaciones: (Osiptel), infraestructura de transporte de uso público (Ositran), Servicios de agua potable y alcantarillado (Sunass), Servicio público de electricidad o de gas natural (Osinergmin); Superintendencia de Servicios de Salud (Susalud), etc.; contando con funciones supervisoras,

[4] Indecopi, Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor, febrero 2017, pag. 29.
[5] Fuentes y Saavedra, Fundamentos, práctica y recomendaciones para una política efectiva de protección al consumidor, julio 2012.

reguladoras, normativas, fiscalizadoras y sancionadoras, de solución de controversias, de solución de reclamos.

Para una efectiva protección y defensa del consumidor es indispensable una adecuada regulación de la competencia, la publicidad, la lealtad comercial, por un lado, y, por el otro el consumo, lo cual permite compatibilizar la oferta de bienes y servicios.

Por lo antes expuesto, y considerando la importancia de la protección de la defensa y protección de los consumidores y usuarios para el fortalecimiento, dinamización y el crecimiento del mercado, se consideró necesaria que una de las Comisiones Ordinarias conformadas al interior del Congreso de la República, tenga como eje principal la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios.

La Comisión tiene en consideración que los consumidores y usuarios merecen atención, protección y defensa, y los proveedores fiscalización o incentivos para que implementen buenas prácticas, con lo cual reducirá la asimetría informativa existente entre dichos actores en el mercado, siendo necesario que se realicen acciones que permitan corregir, prevenir y eliminar todo tipo de conductas y prácticas que puedan afectar los intereses de los consumidores y usuarios en general.

El artículo 34º del Reglamento del Congreso de la República establece que "Las Comisiones son grupos de trabajo especializados de Congresistas, cuya función principal es la supervisión del seguimiento de la Estructura del Estado, así como el estudio y dictamen de proyectos de ley y la absolución de consultas en los asuntos que son puestos en su conocimiento de acuerdo con su especialidad y materia"[6]. De igual forma la Comisión ordinaria puede solicitar facultades de Comisión Investigadora cuando considere la existencia de hechos que lo ameritan, lo cual debe ser solicitado mediante acuerdo y presentación de una Moción de Orden del Día que debe ser aprobada por el Pleno del Congreso.

Es así que, la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores tiene como función:

1) El estudio y dictamen de los proyectos de ley,
2) El seguimiento y fiscalización del funcionamiento adecuado de la economía social de mercado, evitando los abusos de posición de dominio que restrinjan la competencia y atenten contra el bienestar de los consumidores,
3) El correcto funcionamiento de los Organismos Reguladores y las entidades del Estado que prestan servicios al ciudadano;
4) Velar por el cumplimiento del Código de Protección al Consumidor y normas complementarias y,
5) Funciones de Investigación cuando así lo acuerde y lo apruebe el Pleno del Congreso.

[6] Artículo 34° del Reglamento del Congreso de la Repúblca.

I. CONSIDERACIONES PRELIMINARES

La Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos al ser un grupo de trabajo especializado y una de las veinticuatro comisiones ordinarias conformada por Congresistas de las diferentes bancadas parlamentarias, tiene como principales funciones, las señaladas previamente.

La comisión es consciente que en los últimos años, producto de la pandemia, las relaciones de consumo han cambiado notablemente tornándose más virtual y menos presencial, situaciones no previstas en su real magnitud en el Código de Protección del Consumidor y el uso de chat boot e inteligencia artificial que ha despersonalizado las compras y contrataciones en el sector privado y la prestación de servicios en el sector público; así como la atención en los reclamos lo que ha incrementado el descontento y malestar en los consumidores. Es necesario legislar sobre la materia.

MARCO LEGAL

El garantizar el derecho de los consumidores a la información sobre los bienes y servicios que se encuentren a disposición en el mercado; su protección en especial énfasis por la salud y seguridad de la población son parte del régimen económico establecido en la Constitución Política del Perú que en su artículo 65º lo establece. Asimismo, en su artículo 2º la Constitución Política señala el derecho de toda persona a la igualdad ante la ley y en el artículo 3º reconoce como derechos constitucionales a aquellos que se fundan en la dignidad del hombre[7].

El Acuerdo Nacional establece claramente el compromiso del Estado respecto al sostenimiento de la política económica del país sobre los principios de la economía social de mercado, confirmando un Estado responsable, promotor, regulador, transparente y subsidiario, en la búsqueda del desarrollo humano y solidario del país a través de crecimiento económico sostenido con equidad social.

El Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020 (D.S. Nº 024-2017-PCM), es el instrumento de gestión que busca alcanzar los objetivos planteados en la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor (D.S. Nº 006-2017-PCM).

El Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley Nº 29571, constituye el soporte normativo de la protección de los consumidores en el país, estableciendo el marco jurídico que permite desarrollar el trabajo de educación, orientación y difusión de los derechos de los consumidores, protegiendo la salud

[7] Constitución Política del Perú, Art. 3º y Política Nacional de Protección, febrero 2017, pag. 2

y la seguridad de estos, diseñando mecanismos de prevención y solución de conflictos entre proveedores y consumidores[8].

El Código de Protección y Defensa del Consumidor establece el principio rector de la política social y económica del Estado, de esta forma señala cómo debe aplicarse la protección de los derechos de los consumidores, ordenando que las políticas que ahí se han establecido deben ser transversales para que se involucren a todos los poderes y entidades públicas, así como a la sociedad en su conjunto con cobertura nacional.

El Código de Protección y Defensa del Consumidor establece como finalidad que los consumidores puedan acceder a productos y servicios idóneos y gocen de los derechos y utilicen fácilmente mecanismos efectivos para su protección, reduciendo de esta manera la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando conductas y prácticas que afectan sus legítimos intereses.

La protección y defensa de los consumidores, a decir de la Autoridad de Consumo[9], recoge los siguientes aspectos:

1. La protección de la salud y seguridad de los consumidores, a través de una normativa apropiada y fomentando la participación de todos los estamentos públicos y privados.
2. El derecho a la información de los consumidores promoviendo que el sector público y privado faciliten mayores y mejores espacios e instrumentos de información a fin de hacer más transparente el mercado.
3. La defensa de los intereses de los consumidores, buscando que tengan un rol más activo en el mercado.
4. El reconocimiento de la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado y en las relaciones de consumo, orientando su labor de protección y defensa del consumidor con especial énfasis en el segmento vulnerable.
5. La garantía de existencia de mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores.
6. La participación ciudadana y la organización de los consumidores en la protección y la defensa de sus derechos.
7. La promoción de una cultura de protección del consumidor.
8. La promoción del consumo libre y sostenible de productos y servicios.
9. La promoción de la calidad en la producción y en la prestación de los servicios a fin de que sean idóneos y competitivos.
10. La protección al consumidor como política transversal que involucre a todos los poderes públicos, así como la sociedad, y tenga una cobertura nacional para que toda persona tenga acceso a mecanismos de protección de derechos.
11. La promoción del acceso universal a los productos de salud con especial incidencia en las poblaciones menos favorecidas.

[8] Indecopi, Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor, febrero 2017, pag. 2

[9] https://www.consumidor.gob.pe/documents/51084/126949/Pol%C3%ADtica_Plan_Consumo/

II. CONFORMACIÓN DE LA COMISIÓN

De acuerdo al Cuadro de Comisiones aprobado por el Pleno del Congreso en la presente legislatura, en su sesión del 12 de agosto de 2021 y sus modificatorias, conforme lo acordado en la sesión de Elección de la Mesa Directiva e Instalación del 19 de agosto de 2021 de 2021, la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos estuvo integrada por dieciocho (18) miembros titulares, de los cuales se acreditaron quince (15) miembros titulares y doce (12) miembros accesitarios.

III. LA MESA DIRECTIVA

Al finalizar la gestión 2021-2022 la Comisión contó con un total de 27 miembros entre titulares y accesitarios cuyo listado es el siguiente:

Congresistas	Cargo	Bancada
LUNA GALVEZ, JOSÉ LEÓN	**Presidente**	**Podemos Perú**
PARIONA SINCHE, ALFREDO	**Vicepresidente**	**Perú Libre**
GONZA CASTILLO, AMÉRICO	**Secretario**	**Perú Libre**
CUTIPA CCAMA, VÍCTOR RAÚL	**Titular**	**Perú Libre**
TACURI VALDIVIA, GERMÁN ADOLFO	**Titular**	**Perú Libre**

RIVAS CHACARA, JANET MILAGROS	**Titular**	**Perú Libre**
CORDERO JON TAY, LUIS GUSTAVO	**Titular**	**Fuerza Popular**
MORANTE FIGARI, JORGE ALBERTO	**Titular**	**Fuerza Popular**
OBANDO MORGAN, AURISTELA ANA	**Titular**	**Fuerza Popular**
LÓPEZ UREÑA, ILICH FREDY	**Titular**	**Acción Popular**
MONTEZA FACHO, SILVIA MARÍA	**Titular**	**Acción Popular**
CAMONES SORIANO, LADY MERCEDES	**Titular**	**Alianza Para el Progreso**
TUDELA GUTIÉRREZ, ADRIANA JOSEFINA	Titular	Avanza País - Partido de Integración Social
CICCIA VÁSQUEZ, MIGUEL ÁNGEL	Titular	Renovación Popular
CORTEZ AGUIRRE, ISABEL	Titular	Juntos por el Perú
LÓPEZ MORALES, JENY LUZ	Accesitario	Fuerza Popular
OLIVOS MARTÍNEZ, LESLIE LIVIA	Accesitario	Fuerza Popular
CORDERO JON TAY, MARÍA DEL PILAR	Accesitario	Fuerza Popular
CASTILLO RIVAS, EDUARDO ENRIQUE	Accesitario	Fuerza Popular
BARBARÁN REYES, ROSANGELLA	Accesitario	Fuerza Popular
GUERRA GARCÍA CAMPOS, HERNANDO	Accesitario	Fuerza Popular
VERGARA MENDOZA, ELVIS HERNÁN	Accesitario	Acción Popular
BAZAN CALDERON, DIEGO ALONSO	Accesitario	Avanza País - Partido de Integración Social
ALCARRAZ AGÜERO, YOREL KIRA	Accesitario	Somos Perú - Partido Morado
MEDINA MINAYA, ESDRAS RICARDO	Accesitario	Renovación Popular
PADILLA ROMERO, JAVIER ROMMEL	Accesitario	Renovación Popular
HERRERA MEDINA, NOELIA ROSSVITH	Accesitario	Renovación Popular

IV. PLAN DE TRABAJO

El Plan de Trabajo aprobado por la Comisión tomó en cuenta el Plan Nacional de Protección de los Consumidores, elaborado por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, con la finalidad de alinear los ejes y objetivos en un mismo sentido.

Plan Nacional de Protección de los Consumidores: Ejes y objetivos estratégicos

Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - Indecopi

Asimismo, se tomó en cuenta lo establecido en el artículo 29 del Reglamento del Congreso de la República que indica que la agenda legislativa será el instrumento que la Comisión utilizará para priorizar y ordenar el análisis de las propuestas legislativas que le fueron derivadas.

A continuación, un análisis del cumplimiento del Plan de Trabajo aprobado en la Primera Sesión Ordinaria del 24.08.2021 y su adecuación aprobada en la Décima Primera Sesión Ordinara del 08 de febrero de 2022.

4.1. Impulso de la reforma del Sistema de Pensiones

La Reforma del Sistema de Pensiones es una urgencia que esta Comisión abordó, desde la perspectiva de los consumidores y usuarios a fin de promover la libre competencia y el derecho que tienen los usuarios a través de nuevos instrumentos que impulsen su libre elección, revisando los Sistemas Previsionales Públicos y Privados y fomentando mecanismos que busquen garantizar pensiones justas y dignas.

Se aprobaron los siguientes dictámenes:

- Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 110/2021-CR que, con texto sustitutorio, propone la ley que crea la Comisión Especial Multisectorial, encargada de establecer mecanismos de compensación, bonos de reconocimiento y alternativas de administración de pensiones para los aportantes y ex aportantes al sistema nacional de pensiones.

- Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 416/2021-CR que, con texto sustitutorio, propone la ley que crea la Comisión Especial Multisectorial encargada de establecer mecanismos de compensación, bonos de reconocimiento y alternativas de administración de pensiones para los aportantes y ex aportantes al sistema nacional de pensiones.
- Dictamen recaído en los Proyectos de Ley 118/2021-CR y 1079/2021-CR que, con texto sustitutorio, propone la ley que crea la Comisión Especial Multisectorial encargada de analizar y proponer mecanismos para la implementación de un sistema previsional mixto que incluya a los trabajadores que no se encuentren en algún régimen laboral.

4.2. Fortalecimiento de las Asociaciones de Usuario y Consumidores

Se promovió la organización y adecuado funcionamiento de las Asociaciones de Consumidores en forma descentralizada para que existan asociaciones que velen por la defensa de los consumidores en regiones y provincias.

Para ello se organizaron encuentros, mesas de trabajo, sesiones ordinarias en las que participaron asociaciones de consumidores con el respaldo de la Comisión. Asimismo, se impulsó el fortalecimiento de su relación con cada uno de los organismos reguladores.

Se aprobó el dictamen recaído en el Proyecto de Ley 079/2021-CR por el que, con texto sustitutorio, se propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, fortaleciendo el Sistema Integrado de Protección al Consumidor y que tiene incidencia directa con el fortalecimiento de las asociaciones de Consumidores.

4.3. Mejora en procedimientos de reclamos en el Sistema financiero

El Sistema Financiero peruano es uno de los sectores con mayor número de quejas y reclamos, por ello es necesario revisar y mejorar los procedimientos de atención tanto de INDECOPI como de la SBS.

Asimismo, el mercado financiero está muy concentrado en cuatro entidades financieras lo que limita la competencia y el bienestar al consumidor.

Las tasas de interés, principalmente en créditos personales y de consumo a través de tarjeta de crédito son muy elevadas y no tienen limite, de igual forma el cobro de comisiones y membresías requieren un mecanismo claro y transparente en su aprobación de tal forma que refleje los reales costos del servicio. Más de cuatro millones de usuarios del sistema bancario se encuentra en condición de morosidad y que al ser reportados a las Centrales de Riesgo no solo afecta su récord de calificación crediticia, sino que tiene efectos colaterales en el campo laboral.

Se tramitaron y discutieron las iniciativas legales que se presentaron sobre la materia en la búsqueda de mayor competencia y eficiencia en el mercado financiero, respetando las normas regulatorias y los derechos de los usuarios.

Se aprobaron los siguientes dictámenes:

- Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 77/2021-CR que, con texto sustitutorio, propone la ley que faculta al Banco de la Nación para brindar servicios de banca múltiple a las personas naturales y a las micro y pequeñas empresas.

- Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 78/2021-CR que, con texto sustitutorio, propone la Ley que modifica el artículo 286 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, para fortalecer a las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito y promover la inclusión Financiera.

- Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 2103/2021-CR que, con texto sustitutorio, propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, uniformizando el plazo de atención de reclamos de productos o servicios financieros y de seguros.

4.5. Fiscalización y regulación en el mercado de las telecomunicaciones

En plena era digital y el desarrollo tecnológico el uso de los equipos móviles, de las computadoras, las tablets y otros dispositivos hacen que el servicio de la telefonía fija, móvil, cable e internet sea prioritario. En mercado de las telecomunicaciones también existe distorsiones, concentraciones de pocas empresas en cada uno de los servicios, lo que hace que sea el sector con mayor número de reclamos y multas por parte del organismo regulador OSIPTEL.

Han existido casos en donde algunas empresas de telecomunicaciones han sido sancionadas en varias oportunidades por mala calidad en el servicio, interrupciones, el incumplimiento con los Planes contratados, incrementos de tarifas no autorizadas por el organismo regulador, o el alquiler y venta de equipos ilegales para la televisión digital.

Se puso especial énfasis en la fiscalización a las empresas de este sector, así como al organismo regulador encargado procesar los reclamos de los usuarios, de supervisar, sancionar y multar a las empresas infractoras.

También se dio trámite preferente a las iniciativas legales relacionadas a esta problemática, aprobándose la Ley 31487, ley que modifica la ley 27336, ley de desarrollo de las funciones y facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - Osiptel, para regular las tarifas topes en la reconexión del servicio y en aquellas que se deriven de las normas de

condiciones de uso. Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 01.06.2022. Proyecto de Ley 893/2021-CR.

4.6. Revisión del Código de Protección y Defensa del Consumidor

La coyuntura actual de la emergencia sanitaria producto del COVID-19 ha modificado las relaciones de consumo, entre consumidores y proveedores, dándole mayor relevancia al uso de la tecnología y las transacciones del comercio electrónico y comunicaciones remotas y virtuales. Para evitar el contagio la prestación de los servicios educativos y de salud se han comenzado a realizar a través de la teleeducación y la telemedicina, reportándose casos de mala calidad del servicio y la poca cobertura que impide acceder plenamente a estos servicios básicos

Además, es necesario lograr la aplicación efectiva, a nivel nacional y especialmente en sectores poblacionales vulnerables, en situación de marginalidad y que interactúan fuera de los mercados. Por ello, es necesario evaluar la actual normativa en coordinación con las autoridades respectivas, y tomando en cuenta todas las iniciativas legislativas destinadas a las modificaciones que resulten necesarias para guardar sintonía con el marco normativo. De igual forma, impulsamos las medidas para que el Sistema Integrado de Protección al Consumidor sea más eficiente y funcional y que los ciudadanos tenga acceso efectivo a la protección de sus derechos.

Fue de particular interés, la modificación de los artículos correspondientes al libro de reclamaciones, para garantizar los derechos de los consumidores, su seguridad y la protección de la salud en las transacciones realizadas en forma virtual.

Se dio trámite preferente a las iniciativas legales relacionadas a esta problemática, aprobándose 8 cambios importantes al Código:

- La Ley 31435, ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores.

- La Ley 31467, ley que incorpora el artículo 147-A A LA Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, promoviendo la asistencia del proveedor a la audiencia de conciliación.

- El Dictamen recaído en los proyectos de ley 398/2021-CR y 415/2021-CR que, con texto sustitutorio, proponen la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, regulando el comercio electrónico y sancionando el fraude informático.

- Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 1312/2021-CR que, con texto sustitutorio, propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y

Defensa del Consumidor, a fin de mejorar la protección mínima del contrato de consumo.

- Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 111/2021-CR que, con texto sustitutorio, propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y el Decreto Ley 25844, Ley de concesiones eléctricas, reconociendo derechos a favor de los usuarios.

- Dictamen recaído en los proyectos de ley 1217/2021-CR y 1221/2021-CR que, con texto sustitutorio, proponen la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, garantizando la atención personal del proveedor al ofrecer sistemas de atención automatizada.

- Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 079/2021-CR por el que, con texto sustitutorio, se propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, fortaleciendo el Sistema Integrado de Protección al Consumidor.

- Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 2103/2021-CR que, con texto sustitutorio, propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, uniformizando el plazo de atención de reclamos de productos o servicios financieros y de seguros.

4.7. Verificación de la prestación de servicios públicos idóneos y de calidad

Debido a su naturaleza, es prioritario y esencial garantizar al usuario la prestación de servicios públicos idóneos y de calidad en los distintos sectores regulados (energía, saneamiento, telecomunicaciones y transporte) con tarifas que deberán ser debidamente sustentadas e informadas, a través de acciones que tengan en consideración las expectativas del usuario. Así, por ejemplo, en el sector de telecomunicaciones promoveremos activamente con OSIPTEL que se dé atención efectiva a aquellos problemas relacionados con la facturación, cobros indebidos, falta de calidad o idoneidad, suspensión, corte o baja injustificada de los servicios de telefonía fija, telefonía móvil o internet que mantienen contratados.

Se aprobó el Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 111/2021-CR que, con texto sustitutorio, propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y el Decreto Ley 25844, Ley de concesiones eléctricas, reconociendo derechos a favor de los usuarios.

4.8. Atención en casos de inseguridad denunciados por usuarios de operadoras de plataformas tecnológicas en la prestación de servicios

El desarrollo de la Internet y sus aplicativos han planteado nuevas oportunidades para los consumidores; sin embargo, también han surgido nuevas formas de fraude, lo cual nos obliga a proteger a los consumidores y

fiscalizar el uso de plataformas tecnológicas en la prestación de servicios en general. Así, por ejemplo, en el caso del servicio de taxi un considerable número de usuarios ha sido víctima de agresiones físicas y psicológicas por parte de los conductores asignados y/o afectados por el uso indebido de sus datos personales, lo cual determina que sea necesario promover activamente la formalización de las empresas operadoras de dichas plataformas, a fin de que se preste un servicio idóneo a los consumidores. Ello, sin perjuicio de intervenir legislativamente cuando las acciones de prevención y promoción que se realicen no sean suficientes.

Se aprobó el Dictamen recaído en los proyectos de ley 398/2021-CR y 415/2021-CR que, con texto sustitutorio, proponen la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, regulando el comercio electrónico y sancionando el fraude informático.

4.9. Revisar los procedimientos de los seguros de salud en lo referido a la atención médica y venta de medicamentos.

Los seguros médicos en sus diversas modalidades vienen generando sobrecostos a los usuarios siendo uno de ellos el de medicamentos, que tienen un valor de venta en las farmacias de los establecimientos hospitalarios superior al del mercado lo que no se evidencia fácilmente por el pago del coaseguro que confunde al usuario porque supuestamente paga un precio menor.

Se aprobó el Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 1061/2021-CR que, con texto sustitutorio, propone la ley que promueve la competencia en la comercialización de productos farmacéuticos en beneficio del consumidor.

V. FUNCIÓN LEGISLATIVA

La Comisión priorizó Proyectos de Ley que han sido derivados para su estudio técnico y dictamen, para lo cual se invitó a especialistas nacionales y extranjeros con la finalidad de escuchar sus opiniones sobre el proyecto en cuestión, analizando el costo-beneficio de las propuestas y velando por el interés de los consumidores y del país.

Del total de 44 proyectos de ley recibidos hasta el 15 de julio de 2022 (fecha en que culmina la legislatura), fueron 22 Proyectos de ley dictaminados, 2 retirados por su autor o eximidos de dictamen, lo que significó el 55% de productividad legislativa. Los 20 proyectos no dictaminados, no obtuvieron opiniones favorables de las entidades públicas competentes o no se recibieron aún las opiniones respectivas.

Total de Proyectos ingresados = 44

Proyectos de Ley retirados por su autor	1
Proyectos de Ley dispensados de Dictamen	1
Proyectos de Ley dictaminados	22
Proyectos de Ley en estudio	20

5.1. Producción Legislativa

5.1.1. Leyes Aprobadas

Al 15 de julio de 2022 se aprobaron las siguientes leyes:

1. **LEY 31435**, LEY QUE MODIFICA LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, REDUCIENDO EL PLAZO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE LOS CONSUMIDORES. Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 22.03.2022. Insistencia, Proyecto de Ley 157/2021-CR.

2. **LEY 31467**, LEY QUE INCORPORA EL ARTÍCULO 147-A A LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, PROMOVIENDO LA ASISTENCIA DEL PROVEEDOR A LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN. Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 06.05.2022. Proyecto de Ley 158/2021-CR.

3. **LEY 31487**, LEY QUE MODIFICA LA LEY 27336, LEY DE DESARROLLO DE LAS FUNCIONES Y FACULTADES DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES - OSIPTEL, PARA REGULAR LAS TARIFAS TOPE EN LA RECONEXIÓN DEL SERVICIO Y EN AQUELLAS QUE SE DERIVEN DE LAS NORMAS DE CONDICIONES DE USO. Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 01.06.2022. Proyecto de Ley 893/2021-CR.

4. **LEY 31497**, LEY QUE MODIFICA EL DECRETO LEGISLATIVO 1075, DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS A LA DECISIÓN 486 DE LA COMISIÓN DE LA COMUNICAD ANDINA QUE ESTABLECE EL RÉGIMEN COMÚN SOBRE PROPIEDAD INDUSTRIAL, SIMPLIFICANDO EL REGISTRO, LA RENOVACIÓN Y LA PROTECCIÓN DE LAS MARCAS Y ELEMENTOS DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL. Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 21.06.2022. Proyecto de Ley 1375/2021-CR.

5. **LEY 31515,** LEY QUE MODIFICA LA LEY 28874, LEY QUE REGULA LA PUBLICIDAD ESTATAL. Publicado en el Diario Oficial El Peruano el16.07.2022. Proyecto de Ley 20/2021-CR. La Comisión fue eximida de dictaminar.

5.1.2. Autógrafas

Al 15 de julio de 2022 está pendiente de promulgación por el Presidente de la República, las siguientes autógrafas:

1. Autógrafa del Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 572/2021-CR que, con texto sustitutorio, propone la ley que incorpora disposiciones complementarias en la Ley 29158, Ley orgánica del Poder Ejecutivo, referidas a la regulación del nombramiento y designación de funcionarios públicos como mecanismo de transparencia. La Comisión se allano al Dictamen de la Comisión Principal (Comisión de Descentralización) Aprobado en el Pleno el 14.07.2022.

2. Autógrafa del Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 1312/2021-CR que, con texto sustitutorio, propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de mejorar la protección mínima del contrato de consumo. Aprobado en el Pleno el 13.07.2022. SOBRE N° 219 LEY QUE MODIFICA LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, A FIN DE MEJORAR LA PROTECCIÓN MÍNIMA DEL CONTRATO DE CONSUMO. VENCE 9 DE AGOSTO 2022.

5.1.3. Dictámenes en la Agenda del Pleno

Al 15 de julio de 2022 están pendientes de ser revisados en el Pleno los siguientes dictámenes:

1. Dictamen recaído en los proyectos de ley 398/2021-CR y 415/2021-CR que, con texto sustitutorio, proponen la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, regulando el comercio electrónico y sancionando el fraude informático. Aprobada en la SEGUNDA SESIÓN EXTRAORDINARIA, favorable en MAYORÍA, de fecha 7.12.2021. INGRESÓ EN AGENDA DEL PLENO EL 10 DE ENERO DE 2022.

2. Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 414/2021-CR que, con texto sustitutorio, propone la ley que modifica la Ley 27261, Ley de Aeronáutica Civil, estableciendo mecanismos de compensación a usuarios del transporte aéreo nacional e internacional. Aprobada en la OCTAVA SESIÓN ORDINARIA, favorable por MAYORÍA, de fecha 9.11.2021. EL CONSEJO DIRECTIVO, EN SESIÓN DEL 6 DE DICIEMBRE DE 2021, TOMÓ CONOCIMIENTO DEL DICTAMEN Y LO INCLUYÓ EN LA AGENDA DEL PLENO.

3. Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 1061/2021-CR que, con texto sustitutorio, propone la ley que promueve la competencia en la comercialización de productos farmacéuticos en beneficio del consumidor. Aprobada en la DÉCIMA SEGUNDA SESIÓN ORDINARIA, favorable por MAYORÍA, de fecha 15.02.2022. LA JUNTA DE PORTAVOCES, EN SESIÓN DEL 28 DE FEBRERO DE 2022, ACORDÓ LA EXONERACIÓN DE DICTAMEN DE LA COMISIÓN DE SALUD (PRINCIPAL), LA EXONERACIÓN DEL PLAZO DE PUBLICACIÓN EN EL PORTAL DEL CONGRESO DEL DICTAMEN DE LA COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y LA AMPLIACIÓN DE AGENDA

4. Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 78/2021-CR que, con texto sustitutorio, propone la Ley que modifica el artículo 286 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, para fortalecer a las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito y promover la inclusión Financiera. Aprobada en la SEGUNDA SESIÓN EXTRAORDINARIA, favorable por MAYORÍA, de fecha 7.12.2021. LA JUNTA DE PORTAVOCES ACORDÓ LA AMPLIACIÓN DE AGENDA EL 13.07.2022.

5. Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 110/2021-CR y 416/2021-CR que, con texto sustitutorio, propone la ley que crea la Comisión Especial Multisectorial, encargada de establecer mecanismos de compensación, bonos de reconocimiento y alternativas de administración de pensiones para los aportantes y ex aportantes al sistema nacional de pensiones. Aprobada en la DÉCIMA QUINTA SESIÓN ORDINARIA, favorable por MAYORÍA, de fecha 29.03.2022. LA JUNTA DE PORTAVOCES ACORDÓ LA AMPLIACIÓN DE AGENDA EL 13.07.2022.

6. Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 111/2021-CR que, con texto sustitutorio, propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y el Decreto Ley 25844, Ley de concesiones eléctricas, reconociendo derechos a favor de los usuarios. Aprobada en la DÉCIMA SESIÓN ORDINARIA, favorable por UNANIMIDAD, de fecha 08.02.2022. LA JUNTA DE PORTAVOCES ACORDÓ LA AMPLIACIÓN DE AGENDA EL 13.07.2022.

7. Dictamen recaído en los proyectos de ley 1217/2021-CR y 1221/2021-CR que, con texto sustitutorio, proponen la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, garantizando la atención personal del proveedor al ofrecer sistemas de atención automatizada. Aprobada en la DÉCIMA OCTAVA SESIÓN ORDINARIA, favorable por UNANIMIDAD, de fecha 03.05.2022. EL CONSEJO DIRECTIVO, EN SESIÓN DEL 23 DE MAYO DE 2022, TOMÓ CONOCIMIENTO DEL DICTAMEN Y LO INCLUYÓ EN EL ORDEN DEL DÍA.

5.1.4. Dictámenes Aprobados pendientes de ingreso a la Agenda del Pleno

Al 15 de julio de 2022 están pendientes de ser ingresados al debate del Pleno los siguientes dictámenes:

1. Dictamen aprobado por mayoría, recaído en el Proyecto de Ley 1950/2021-CR que, con texto sustitutorio, propone la ley que promueve la información de los alimentos que no contienen gluten, y declara de interés nacional el estudio y la investigación relacionados a la enfermedad celiaca. Aprobada en la VIGÉSIMA CUARTA SESIÓN ORDINARIA, favorable en MAYORÍA, de fecha 28.06.2022.

2. Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 77/2021-CR que, con texto sustitutorio, propone la ley que faculta al Banco de la Nación para brindar servicios de banca

múltiple a las personas naturales y a las micro y pequeñas empresas. Aprobada en la DÉCIMA SESIÓN ORDINARIA, favorable por MAYORIA, de fecha 14.12.2021.

3. Dictamen recaído en los Proyectos de Ley 118/2021- CR y 1079/2021-CR que, con texto sustitutorio, propone la ley que crea la Comisión Especial Multisectorial encargada de analizar y proponer mecanismos para la implementación de un sistema previsional mixto que incluya a los trabajadores que no se encuentren en algún régimen laboral. Aprobada en la DÉCIMA QUINTA SESIÓN ORDINARIA, favorable por MAYORÍA, de fecha 29.03.2022.

4. Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 079/2021-CR por el que, con texto sustitutorio, se propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, fortaleciendo el Sistema Integrado de Protección al Consumidor. Aprobada en la VIGESIMA QUINTA SESIÓN ORDINARIA, favorable por MAYORÍA, de fecha 05.07.2022.

5. Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 2103/2021-CR que, con texto sustitutorio, propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, uniformizando el plazo de atención de reclamos de productos o servicios financieros y de seguros. Aprobada en la VIGESIMA QUINTA SESIÓN ORDINARIA, favorable por MAYORÍA, de fecha 05.07.2022.

5.2. Sesiones

Conforme a lo dispuesto por el artículo 44 Reglamento del Congreso de la República, este instrumento legal, que tiene carácter de Ley Orgánica, es el Reglamento de las Comisiones, y como tal de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, en lo que le sea aplicable.

Mediante la Resolución Legislativa N° 02-2020-2021, que modifica el Reglamento del Congreso de la República, con la finalidad de implementar, en circunstancias de gravedad, el desarrollo de sesiones virtuales de la organización parlamentaria y del servicio parlamentario, que incluyó, entre otros, el artículo 51-A, sobre el desarrollo de sesiones virtuales del Pleno y de los demás órganos de la Organización Parlamentaria, se establecen características especiales para dichas sesiones.

Las sesiones ordinarias fueron sesiones semipresenciales que se realizaron los días martes a las once horas a través de la plataforma Microsoft Teams, considerando el calendario referencial para el desarrollo de la Semana de Representación, que aprobó la Mesa Directiva del Congreso de la República.

La citación a las sesiones se hizo a través de la plataforma Microsoft Teams y a los correos electrónicos institucionales de los congresistas miembros titulares y accesitarios.

A efectos de lograr un desarrollo de sesiones de forma ordenada, optima y segura, se observaron las siguientes reglas:

1) Los señores Congresistas que desearon hacer uso de la palabra durante el desarrollo de las sesiones, se registraron en el chat de la plataforma Microsoft Teams, de manera que el presidente les otorgó la palabra conforme al orden en que se registraron.

2) Las votaciones fueron todas de forma nominal y públicas.

Antes de cada votación, se procedió a pasar la lista de asistencia, a efectos de asegurar que exista el quorum correspondiente para la toma de la decisión.

La Comisión de Defensa del Consumidor, se instaló el 19 de agosto de 2021 y se realizaron un total **de 27 Sesiones**: 25 ordinarias y 2 extraordinarias, que se detallan a continuación:

PRIMERA SESIÓN ORDINARIA Nº 1 24.08.2021	**ORDEN DEL DÍA** 1. Debate y votación del Plan de Trabajo 2021-2022. 2. Invitación al Señor Jaime Mendoza Gacón, presidente del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin) Expositores: - El Señor Jaime Mendoza Gacón, presidente del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin) - El Señor Edwin Quintanilla Acosta, Gerente de Supervisión de Energía de Osinergmin 3. Invitación a la señora Hania Pérez de Cuellar, presidenta del Consejo Directivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) - La señora Hania Pérez de Cuellar, presidenta del Consejo Directivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) - La señora Ana Peña Cardoza, directora de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi. - El señor Jesús Espinoza, secretario técnico de la Comisión de Libre Competencia del Indecopi. ***ACUERDOS:*** 1. Se aprobó por mayoría el Plan de Trabajo 2021-2022. 2. Se aprobó por unanimidad la dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Primera Sesión Ordinaria.

SEGUNDA SESIÓN ORDINARIA Nº 2 31.08.2021	**ORDEN DEL DÍA:** 1. Elección del vicepresidente y secretario de la Mesa Directiva de la Comisión. 2. El retorno seguro a las clases escolares presenciales. Invitados: - La señora Agnieszka Graciela Cespedes Gawda, representante de la Coalición por la Educación y Presidenta de Anapef. - Señor Omar Neyra, representante de la Coalición por la Educación. - La señora Ayñari Indacochea, representante de la Coalición por la Educación y Psicóloga. - La señora Guisel Cárdenas Ugaz, representante de la Coalición por la Educación y Vocera de la mesa de discapacidad y derechos (miembro de la Coordinadora Nacional de Derechos Humanos. 3. Invitación al señor Carlos Manuel Acosta Saal, superintendente de la Superintendencia Nacional De Salud (Susalud), para que exponga sobre las acciones de fiscalización que realiza Susalud a las Clínicas respecto de los costos exorbitantes de los servicios que prestan Invitado: - El señor Carlos Manuel Acosta Saal, Superintendente Nacional de Salud (Susalud). **ACUERDOS:** Se aprobó por unanimidad: 1. La elección del vicepresidente y secretario de la Mesa Directiva de la Comisión para el Periodo Anual de Sesiones 2021-2022. 2. La dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Segunda Sesión Ordinaria Virtual

TERCERA SESIÓN ORDINARIA **N° 3** **7.09.2021**	**ORDEN DEL DÍA:** Acciones de fiscalización que realiza Osiptel a las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones Invitados: - La señora Justina Vidalón, usuaria afectada. - El señor Rafael Eduardo Muente Schwarz, presidente del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel). - El señor Sergio Cifuentes, gerente general del Osiptel. - El señor Luis Pacheco Zevallos, gerente de Fiscalización del Osiptel. **ACUERDOS:** • Se aprobó por unanimidad la dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Tercera Sesión Ordinaria Virtual.

CUARTA SESIÓN ORDINARIA N° 4 14.09.2021	**ORDEN DEL DÍA:** Acciones de emergencia adoptadas para resolver aniego en el distrito de San Juan de Lurigancho (Lima) y la situación actual del sistema de agua y alcantarillado a nivel nacional Invitados: - La señora Rocío Peralta Mariño, usuaria afectada - La señora Delia Gastañadui, usuaria afectada - El señor Giancarlo Chamarro Carbajal, usuario afectado - El señor Francisco Adolfo Dumler Cuya, presidente del Directorio del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (Sedapal). - El señor Iván Mirko Lucich Larrauri, presidente ejecutivo de la Superintendencia Nacional del Servicio de Saneamiento (Sunass) **ACUERDOS:** Se aprobó por unanimidad: 1. De solicitar al Consejo Directivo para que los Proyectos de Ley 077/2021-CR, 078/2021-CR y 111/2021-CR pasen a la Comisión para su estudio, así como, la delegación de facultades a la presidencia para solicitar que todo proyecto que tenga que ver directa o indirectamente con los consumidores sea decretado a esta comisión. 2. De solicitar al Pleno del Congreso que se otorgue a la comisión, facultades de comisión investigadora, para investigar hasta por ciento ochenta (180) días hábiles a todos los organismos reguladores, supervisores, de vigilancia, evaluación, fiscalización, control y sanción, desde su creación, para determinar responsabilidades administrativas, civiles o penales de funcionarios y ex funcionarios, así como para proponer reformas normativas e institucionales que fortalezcan el rol regulador del Estado en protección de los consumidores. 3. La dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Cuarta Sesión Ordinaria Virtual.

PRIMERA SESIÓN EXTRAORDINARIA Nº 5 17.09.2021	**ORDEN DEL DÍA:** 1. Acciones de supervisión de las conexiones domiciliarias, reclamos de facturación y conexiones clandestinas en distritos de Lima Invitados: - El señor Nelson Rivas, representante de los usuarios afectados de energía eléctrica. - La señora Elizabeth Vásquez Salazar, representante de los usuarios afectados de energía eléctrica. - La señora Cathy Terreros Castro, usuaria afectada - Señor Brussy Cepero, gerente general de ENEL, Distribución Perú. - La señora Karen Manrique Aldave, gerente de Compromiso al Cliente de la empresa Enel Distribución Perú. - El señor Jaime Mendoza Gacón, presidente del Consejo Directivo del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – Osinergmin. - 2. Incluir el GLP en el fondo de estabilización del precio de los combustibles ¿Garantiza la reducción de los precios en favor de los consumidores? ¿Quién fiscalizará la medida? Invitados: - El señor Jaime Mendoza Gacón, presidente del Consejo Directivo del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – Osinergmin. - El señor Edwin Quintanilla, gerente de Supervisión de Energía del Osinergmin. - El señor Felipe Cantuarias Salaverry, presidente ejecutivo de la Sociedad Peruana de Hidrocarburos. - El señor Edwin Pinedo Mezarina, presidente del Directorio de la Asociación de Grifos y Estaciones de Servicio del Perú, AGESP. - La señora María Gómez Jiménez, coordinadora general de clubes de comedores populares de La Victoria.

QUINTA SESIÓN ORDINARIA N° 6 28.09.2021	**ORDEN DEL DÍA:** 1. Estudio del Proyecto de Ley 079/2021-CR, Ley de apoyo al sostenimiento y funcionamiento de las asociaciones de defensa de los consumidores y usuarios, y del Proyecto de Ley 157/2021-CR, Ley que reduce el plazo de respuesta a los reclamos que presentan los consumidores Invitados: - El señor Paul Castro García, presidente de la Asociación de Consumidores – Conacup. - El señor Jorge Luis Carranza Caballero, presidente de la Asociación Proconsumidores del Perú. 2. Estado situación de la prestación de los servicios públicos de salud y el plan de acción contra la COVID-19 Invitados: - El doctor Hernando Cevallos Flores, Ministro de Salud. - El viceministro del Ministerio de Salud. **ACUERDOS:** • Se aprobó por unanimidad la dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Quinta Sesión Ordinaria.

SEXTA SESIÓN ORDINARIA N° 7 05.10.2021	**ORDEN DEL DÍA:** 1. Proyecto de Ley 021/2021-CR, Ley que democratiza y fortalece a los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos mediante la modificación de los artículos 1, 6, 7, 8 y 9 de la Ley 27332. 2. Proyecto de Ley 077-2021/CR, Ley que faculta al Banco de la Nación a realizar operaciones de banca múltiple para promover la competencia en beneficio de los consumidores y las Mypes. 3. Proyecto de Ley 118-2021/CR, Ley que crea el nuevo sistema de financiamiento y aseguramiento previsional mixto. Invitados: - La señora Valeria Mezarina Avia, pequeña microempresaria - El señor Abel Andrés Quispe Nieto, mototaxista independiente. 4. Problemas de los usuarios del transporte urbano - La señora Verónica Cáceres Fernández, viceministra de Transportes, - La señora María Esperanza Jara Risco, presidenta ejecutiva de la Autoridad de Transporte Urbano. **ACUERDOS:** Se aprobó por unanimidad la dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Sexta Sesión Ordinaria

SEPTIMA SESIÓN ORDINARIA N° 8 19.10.2021	**ORDEN DEL DIA:** 1. Proyecto de Ley 075/2021-CR, Proyecto de ley que protege a los usuarios ante cobros excesivos en el suministro de agua potable y garantiza el cobro de la tarifa social por el servicio de agua y alcantarillado a las entidades del Estado 2. Proyecto de Ley 110/2021-CR, Proyecto de Ley que crea la Comisión Especial Multisectorial, encargada de establecer los mecanismos de compensación, a los aportantes y ex aportantes al Sistema Nacional de Pensiones que no accedan a una pensión de jubilación 3. Proyecto de Ley 416/2021.CR, Ley de inclusión pensionaria para todos los aportantes y ex aportantes al Sistema Nacional de Pensiones no beneficiados con la Ley Nº 30301 4. Proyecto de Ley 413/2021.CR, Ley que declara de interés nacional y servicio público, el abastecimiento de los derivados de petróleo de producción nacional y de uso masivo de los consumidores nacionales y modifica los artículos 43, 44, 76 y 77 de la Ley 26221, Ley de Orgánica de Hidrocarburos 5. Proyecto de Ley 78/2021.CR, Ley de fortalecimiento de las cajas municipales de ahorro y crédito para promover la competencia en beneficio de los consumidores 6. La protección de los consumidores en el Perú **ACUERDOS:** • Se aprobó por unanimidad la dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Sétima Sesión Ordinaria.

OCTAVA SESIÓN ORDINARIA N° 9 09.11.2021	**ORDEN DEL DIA:** 1. Sustentación del Proyecto de Ley 111/2021-CR, por el que se propone, la Ley que protege a los usuarios en los procedimientos de reclamos, ante las empresas prestadoras de servicio público de electricidad 2. Debate del Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 157/2021-CR, por el que se propone reducir el plazo de respuesta a los reclamos que presentan los consumidores 3. Debate del Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 414/2021-CR que propone establecer mecanismos de compensación a usuarios y pasajeros de los transportes aéreos en caso de incumplimiento de las condiciones de viaje nacional e internacional 4. Invitación al señor Julián Fernando Palacín Gutiérrez, presidente del Consejo Directivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi, para que exponga sobre la protección de los consumidores en el Perú a) La Política nacional de protección del consumidor b) El Plan nacional de protección de los consumidores invitado Invitados: - El señor Julián Fernando Palacín Gutiérrez, presidente del Consejo Directivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi. - La señora Ana Peña, directora de Protección Nacional del Consumidor del Indecopi. **ACUERDOS:** Se aprobó por mayoría: 1. El Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 157/2021-CR. 2. El Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 414/2021-CR. Se aprobó por unanimidad: 3. La dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Octava Sesión Ordinaria para ejecutar los acuerdos adoptados.

NOVENA SESIÓN ORDINARIA N° 10 16.11.2021	**ORDEN DEL DIA:** 1. Sustentación del Proyecto de Ley 469/2021-CR, Ley Ahorro para mi Vejez 2. Sustentación del Proyecto de Ley 398/2021-CR, por el que se propone la Ley de protección de los usuarios financieros para prevenir y sancionar los fraudes informáticos 3. Sustentación del Proyecto de Ley 572/2021-CR, por el que se propone la Ley que incorpora la sexta y séptima disposiciones complementarias a la Ley 29158, Ley orgánica y designación de funcionarios públicos, como mecanismo de transparencia, evitando la llamada puerta giratoria 4. Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 158/2021-CR, por el que se propone la ley que obliga la concurrencia del proveedor a la audiencia de la conciliación de consumo 5. La protección de los usuarios de servicios de telecomunicaciones Invitados: - El señor Juan Pacheco Romaní, gerente general de AFIN, - El señor Juan Rivadeneyra Sánchez, representante de Claro Perú, - El señor Mario Coronado Barriga, representante de Telefónica del Perú **ACUERDOS:** Se aprobó por unanimidad: 1. La aprobación del Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 158/2021-CR. 2. La dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Novena Sesión Ordinaria.

SEGUNDA SESIÓN EXTRAORDINARIA N° 11 7.12. 2021	**ORDEN DEL DIA:** 1. Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 118/2021-CR que propone la ley que crea el Nuevo Sistema de Financiamiento y Aseguramiento Previsional Mixto 2. Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 78/2021-CR que propone la ley que modifica el artículo 286 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's, para fortalecer a las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito y promover la inclusión financiera 3. Predictamen recaído en los Proyectos de Ley 398/2021-CR y 415/2021-CR por el que se propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, regulando el comercio electrónico y sancionando el fraude informático **ACUERDOS:** Se aprobó por mayoría: 1. El Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 78/2021-CR 2. 2. El Dictamen recaído en los Proyectos de Ley 398/2021-CR y 415/2021-CR 3. Se aprobó por unanimidad: *3.* La dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Sétima Sesión Ordinaria.

DÉCIMA SESIÓN ORDINARIA N° 12 14.12.2021	**ORDEN DEL DÍA:** 1. Predictamen del Proyecto de Ley 118/2021-CR que propone la ley que crea el nuevo sistema de financiamiento y aseguramiento previsional mixto Invitada: - La señora Giovanna Prialé Reyes, presidenta de la Asociación de AFP's 2. Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 77/2021-CR, ley que faculta al Banco de la Nación a brindar servicios de banca múltiple a las personas naturales y a las micro y pequeñas empresas Invitados: - El señor José Carlos Chávez Cuentas, presidente del Directorio del Banco de la Nación, - El señor Juan Carlos Bustamante Gonzales, gerente legal del Banco de la Nación - El señor Luis Matías Sternberg, gerente general del Banco de la Nación **ACUERDOS:** 1. Se aprobó por Mayoría el Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 77/2021-CR 2. 2. Se aprobó por unanimidad la dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Décima Sesión Ordinaria.

DÉCIMA PRIMERA SESIÓN ORDINARIA N° 13 08.02.2022	**ORDEN DEL DÍA:** 1. Elección del secretario de la Comisión para completar la Mesa Directiva. 2. Predictamen recaído en las observaciones formuladas por el presidente de la República a la Autógrafa de ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores (Proyecto de Ley 157/2021-CR) - El señor Julián Fernando Palacín Gutiérrez, presidente del Consejo Directivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi 3. Actualización del Plan de Trabajo, adecuación al Decreto de Presidencia 003- 2021-2022-P/CR. 4. Pre dictamen en cuarto Intermedio recaído en el Proyecto de Ley 118/2021-CR que propone la ley que crea el nuevo Sistema de Financiamiento y Aseguramiento Previsional Mixto. 5. Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 111/2021-CR, por el que, con texto sustitutorio, se propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y el Decreto Ley 25844, Ley de Concesiones Eléctricas, reconociendo derechos a favor de los usuarios de servicios públicos. 6. Sustentación de Proyectos de Ley que proponen una Ley de reforma constitucional para reconocer al INDECOPI como organismo constitucional autónomo (OCA) - Proyecto de Ley 656/2021-CR, Ley de reforma constitucional que reconoce e incorpora al organismo nacional de defensa de la competencia y la propiedad intelectual – ONADECOPI como organismo constitucional autónomo (OCA - Proyecto de Ley 193/2021-CR, proyecto de ley de reforma constitucional que declara al Indecopi como Organismo Constitucional Autónomo (OCA) - Proyecto de Ley 555/2021-CR, Ley de reforma constitucional que reconoce al Indecopi como órgano constitucionalmente autónomo **ACUERDOS:** Se aprobó por unanimidad:

	1. La elección del congresista Américo Gonza Castillo en el cargo de secretario de la Mesa Directiva de la Comisión. 2. El Dictamen en allanamiento recaído en las observaciones formuladas por el presidente de la República a la Autógrafa de ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores (Proyecto de Ley 157/2021-CR). 3. La actualización del Plan de Trabajo de la Comisión para el Periodo 2021-2022 4. El Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 111/2021-CR, por el que, con texto sustitutorio, se propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y el Decreto Ley 258444 Ley de Concesiones Eléctricas, reconociendo derechos a favor de los usuarios. 5. La dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Décima Primera Sesión Ordinaria, para ejecutar los acuerdos adoptados. 6. Se aprobó por Mayoría la cuestión previa solicitada por el congresista Jorge Morante Figari, en el debate del Predictamen recaído en los Proyectos de Ley 118/2021-CR y 1079/2021 CR.

DÉCIMA SEGUNDA SESIÓN ORDINARIA N° 14 15.02.2022	**ORDEN DEL DÍA:** 1. Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 572/2021-CR, por el que, con texto sustitutorio, se propone la ley que incorpora la séptima y octava disposiciones complementarias a la Ley 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, referidas a regular el nombramiento y designación de funcionarios públicos, como mecanismo de transparencia. (Puerta giratoria) - Señora Giovanna Prialé Reyes, presidenta de la Asociación de AFP's 2. Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 1061/2021-CR por el que propone mediante un Texto Sustitutorio la ley que promueve la competencia en la comercialización de productos farmacéuticos en beneficio del consumidor 3. Predictamen recaído en los Proyectos de Ley 118/2021-CR y 1079/2021-CR - El señor ALEX ALONSO CONTRERAS MIRANDA, Vice Ministro de Economía – MEF, - El Señor PALMER LUIS DE LA CRUZ PINEDA, Intendente Nacional de Estrategias y Riesgos – SUNAT - El Señor ELIO JAVIER SÁNCHEZ CHÁVEZ, Superintendente Adjunto de AFP de la SBS 4. Sustentación del Proyecto de Ley 893/2021-CR, por el que se propone la ley que regula y fija los cargos por reconexión de los servicios de telefonía fija, cable, celular e internet, a cargo de su autora la Congresista Lady Camones Soriano. **ACUERDOS:** 1. Se aprobó por unanimidad (14 votos) el dictamen recaído en el Proyecto de Ley 572/2021-CR que, con texto sustitutorio, propone la ley que incorpora la séptima y octava disposiciones complementarias a la ley 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, referidas a regular el nombramiento y designación de funcionarios públicos, como mecanismo de transparencia (con excepción del plazo de tres años, el cual fue aprobado por mayoría). 2. Se aprobó por mayoría (7 votos) el plazo de 3 años que plantea el dictamen recaído en el Proyecto de Ley 572/2021-CR que, con texto sustitutorio, propone la ley que incorpora la séptima y octava disposiciones complementarias a la ley 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, referidas a regular el nombramiento y designación de funcionarios públicos, como mecanismo de transparencia. 3. Se aprobó por mayoría (13 votos) el Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 1061/2021-CR que, con Texto Sustitutorio, propone la ley que

	promueve la competencia en la comercialización de productos farmacéuticos en beneficio del consumidor. 4. Se rechazó por mayoría la cuestión previa solicitada por el congresista Jorge Morante Figari, para que no se lleve a cabo la sesión por haber iniciado luego de la hora convocada. 5. Se aprobó por unanimidad la dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Décima Segunda Sesión Ordinaria, para ejecutar los acuerdos adoptados

DÉCIMA TERCERA SESIÓN ORDINARIA N° 15 01.03.2022	**ORDEN DEL DÍA:** 1. Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 413/2021-CR, por el que se propone la ley que modifica la Ley 26221, Ley Orgánica de Hidrocarburos, para fortalecer el abastecimiento de los derivados del petróleo en favor de los consumidores 2. Predictamen en cuarto Intermedio, recaído en los Proyectos de Ley 118/2021- CR y 1079/2021-CR, por el que se propone la ley que crea la comisión especial multisectorial encargada de analizar y establecer mecanismos para la implementación de un sistema previsional mixto, que incluya a los trabajadores que no se encuentran en algún régimen laboral 3. Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 893/2021-CR por el que se propone la ley que modifica la Ley 27336, Ley de desarrollo de las funciones y facultades del Osiptel, para regular las tarifas topes en la reconexión del servicio y en aquellas que se derivan de las normas de condiciones de uso **ACUERDOS:** Se aprobó por unanimidad: 1. El dictamen recaído en el Proyecto de Ley 893/2021-CR que propone la ley que modifica la Ley 27336, Ley de desarrollo de las funciones y facultades del Osiptel, para regular las tarifas topes en la reconexión del servicio y en aquellas que se derivan de las normas de condiciones de uso. 2. La dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Décima Tercera Sesión Ordinaria, para ejecutar los acuerdos adoptados.

DÉCIMA CUARTA SESIÓN ORDINARIA N° 16 15.03.2022	**ORDEN DEL DÍA:** Ingreso del Perú a la OCDE: beneficios para los consumidores peruanos Invitados: - El señor Paulo Burnier Da Silveira, experto superior en competencia de la OCDE, - El señor Jean Pierre Couchot Bañados, subdirector nacional del Servicio Nacional del Consumidor SERNAC – República de Chile - El señor Andrés Barreto González, superintendente de Industria y Comercio de la República de Colombia habló sobre el proceso de ingreso a la OCDE **ACUERDOS:** • Se aprobó por unanimidad la dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Décima Cuarta Sesión Ordinaria, para ejecutar los acuerdos adoptados

DÉCIMA QUINTA SESIÓN ORDINARIA N° 17 29.03.2022	**ORDEN DEL DÍA:** 1. Predictamen recaído en los proyectos de ley 110/2021-CR Y 416/2021-CR, por el que se propone la Ley que crea la Comisión Especial Multisectorial, encargada de establecer los mecanismos de compensación, bonos de reconocimiento y alternativas de administración de pensiones a los aportantes y ex aportantes al Sistema Nacional de Pensiones, no beneficiados con la Ley 31301 2. Predictamen recaído en los proyectos de ley 118/2021-CR y 1079/2021-CR, por el que se propone la Ley que crea la Comisión Especial Multisectorial encargada de analizar y establecer mecanismos para la implementación de un sistema previsional mixto, que incluya a los trabajadores que no se encuentran en algún régimen laboral 3. Predictamen recaído en los proyectos de ley 21/2021-CR, 079/2021-CR, 789/2021- CR, 1025/2021-CR y 1051/2021- CR que, con texto sustitutorio, proponen la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para apoyar al sostenimiento y funcionamiento de las asociaciones de consumidores ***ACUERDOS:***

	1. Se aprobó por mayoría, el dictamen recaído en los Proyecto de Ley 110/2021-CR y 416/2021-CR. 2. Se aprobó por mayoría, el dictamen recaído en los Proyectos de Ley 118/2021-CR y 1079/2021-CR. Se aprobó por unanimidad la dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Décima Quinta Sesión Ordinaria, para ejecutar los acuerdos adoptados.

DÉCIMA SEXTA SESIÓN ORDINARIA N° 18 12.04.2022	**<u>ORDEN DEL DÍA:</u>** 1. Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 413/2021-CR, por el que se propone la ley que modifica la Ley 26221, Ley Orgánica de Hidrocarburos, para fortalecer el abastecimiento de los derivados del petróleo en favor de los consumidores Invitados: - El señor Alberto Varillas Cueto, presidente del comité legal de Hidrocarburos de la Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía – SNMPE. - El señor Luis Enrique Grajeda Puelles, gerente de regulación de tarifas del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – Osinergmin - La señora Patricia Sagastegui Aranguri, directora de exploración y explotación de hidrocarburos del Ministerio de Energía y Minas - El señor Ricardo Villavicencio Ferro, director de Procesamiento, Transporte de Combustible Líquidos y Biocombustibles del MINEM - El economista Jorge Manco Zaconetti, investigador - el Ingeniero Aurelio Ochoa Alencastre - El señor Ricardo Villavicencio Ferro, director de Procesamiento, Transporte de Combustible Líquidos y Biocombustible 2. Sustentación de Proyectos de Ley - Proyecto de Ley 1071-2021/CR, que propone la ley que modifica el Decreto Legislativo 822, Ley de Derecho de Autor, respecto a la nueva excepción por usos benéficos - Proyecto de Ley 1217-2021/CR, que propone la “ley que garantiza la atención directa y personalizada de los reclamos efectuados por los consumidores o usuarios de bienes y servicios, a través de operadoras telefónicas, servicios de call center, contact center o similares - Proyecto de Ley 1375/2021-CR, ley que simplifica el registro, renovación y la protección de las marcas ***<u>ACUERDOS:</u>*** • Se aprobó por unanimidad la dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Décima Sexta Sesión Ordinaria.

DÉCIMA SÉTIMA SESIÓN ORDINARIA N° 19 06.04.2022	**ORDEN DEL DÍA:** **1.** El descubrimiento del cártel para concertar precio del pavo, consecuencias para los consumidores Invitado: El señor Jesús Eloy Espinoza Lozada, director de la Dirección de Promoción e Investigación de Libre Competencia del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi). 2. Predictamen recaído en los proyectos de ley 21/2021-CR, 079/2021-CR; 1025/2021-CR y 1051/2021-CR que reconoce el derecho de consumidores a percibir un porcentaje de las multas que impongan Indecopi y organismos reguladores a los proveedores por infracciones al Código del consumidor y normas complementarias Invitada: - La señora Maryleana Méndez, secretaria general de la Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones (ASIET). 3. Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 1375/2021-CR que, con texto sustitutorio, propone la ley que simplifica el registro, renovación y protección de las marcas ***ACUERDOS:*** • Se aprobó por unanimidad la dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Décima Sétima Sesión Ordinaria, para ejecutar los acuerdos adoptados.

DÉCIMA OCTAVA SESIÓN ORDINARIA N° 20 03.05.2022	**ORDEN DEL DÍA:** 1. El Nivel de concentración del virus SARS-Cov2 en las aguas residuales de Lima Metropolitana y a nivel nacional y la situación de las Plantas de Tratamiento PTAR, consecuencias para los usuarios Invitados: - La señora Margot Huataquispe Vásquez, directora general de Políticas y Regulación en Construcción y Saneamiento del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. - El señor Víctor Alberto Varillas Borja, director de Saneamiento del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. - El señor Julio Kosaka, director de Fiscalización de Sunass. 2. Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 413/2021-CR, por el que se propone la ley que modifica la Ley 26221, Ley Orgánica de Hidrocarburos, para fortalecer el abastecimiento de los derivados del petróleo en favor de los consumidores Invitados: - El señor Héctor Plate Cánepa, presidente del Organismo Peruano de Consumidores y Usuarios (OPECU). - El señor Sebastián Barreda Tamayo, ingeniero químico. 3. Predictamen recaído los proyectos de ley 1217/2021-CR Y 1221/2021-CR que, con texto sustitutorio, proponen la ley que modifica la ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, garantizando la atención personal del proveedor al ofrecer sistemas de atención automatizada 4. Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 1375/2021-CR que, con texto sustitutorio, propone la ley que simplifica el registro, renovación y protección de las marcas ***ACUERDOS:*** Se aprobó por unanimidad: 1. El dictamen recaído en los proyectos de ley 1217/2021-CR y 1221/2021-CR que, con texto sustitutorio, proponen la ley que modifica la ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, garantizando la atención personal del proveedor al ofrecer sistemas de atención automatizada. 2. El dictamen recaído en el Proyecto de Ley 1375/2021-CR que, con texto sustitutorio, propone la ley que modifica el Decreto Legislativo 1075, decreto legislativo que aprueba disposiciones complementarias a la Decisión 486 de la Comisión de la Comunidad Andina que establece el régimen común sobre propiedad industrial, simplificando el registro, la renovación y la protección de las marcas y elementos de la propiedad industrial.

	3. La dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Décima Octava Sesión Ordinaria, para ejecutar los acuerdos adoptados.

DÉCIMA NOVENA SESIÓN ORDINARIA N° 21 10.05.2022	**ORDEN DEL DÍA:** 1. Problemas que enfrentan los usuarios en las infraestructuras concesionadas de transporte de uso público Invitados: - El señor Jorge Pinto, representante de las asociaciones de consumidores ante el Consejo Nacional de Protección del Consumidor. - El señor Federico Cárdenas, presidente de la Asociación de Consumidores de ADC San Francisco – Arequipa. - La señora VERÓNICA ZAMBRANO COPELLO, presidenta del Directorio del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN. 2. Sustentación de Proyecto de Ley 906-2021/CR, que propone la "ley que modifica el artículo 82 del CPDC, Ley 29571, a fin de regular la protección de las tarjetas de crédito y/o débito del fraude digital" 3. Sustentación de Proyecto de Ley 1312/2021-CR, que propone la "Ley que modifica la Ley 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor 4. Sustentación de Proyecto de Ley 1474/2021-CR, que propone la ley que modifica la segunda disposición complementaria Final de la Ley Nº 31143, ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros. **ACUERDOS:** • Se aprobó por unanimidad la dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Décima Novena Sesión Ordinaria, para ejecutar los acuerdos adoptados

VIGÉSIMA SESIÓN ORDINARIA N° 22 24.05.2022	**ORDEN DEL DÍA:** 1. Problemática del robo de celulares y la venta de chips de líneas prepago, consecuencias de la inseguridad ciudadana en los consumidores Invitados: - El señor Federico Cárdenas, presidente de la Asociación de Consumidores ADC San Francisco – Arequipa. - El coronel José Manuel Cruz Champa, jefe de la División de Investigación de Estafas y otras Defraudaciones (Dirincri) de la PNP. - El señor Ernesto Fuentes Cole, viceministro de Seguridad Pública del Ministerio del Interior (Mininter). - El señor Sergio Cifuentes Castañeda, Gerente General del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión Privada de Telecomunicaciones (Osiptel). - El señor Luis Pacheco Zevallos, director de la Dirección de Fiscalización e Instrucción del Organismo Supervisor de la Inversión Privada de Telecomunicaciones (Osiptel). - La señora Tatiana Piccini Antón, directora de la Dirección de Atención y Protección al Usuario del Osiptel. - El señor Ronald León Barranzuela, director encargado de la Dirección de Fiscalización del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi). 2. Sustentación del Proyecto de Ley 1950/2021-CR, que propone la ley que brinda protección alimentaria para las personas con celiaquía o que padecen de intolerancias o alergias al gluten y modifica el artículo 10 de la Ley 30021 ***ACUERDOS:*** • Se aprobó por unanimidad la dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Vigésima Sesión Ordinaria.

VIGÉSIMA PRIMERA SESIÓN ORDINARIA N° 23 31.05.2022	**ORDEN DEL DÍA:** 1. Debate del predictamen recaído en el Proyecto de Ley 1312/2021-CR que mediante un Texto Sustitutorio propone la Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de mejorar la protección mínima del contrato de consumo 2. Problemática de los peajes a nivel nacional y su afectación a los usuarios Invitados: - El señor Jorge Pinto Rossi, representante de las asociaciones de consumidores ante el Consejo Nacional de Protección del Consumidor. - El ingeniero Renzo Alejandro Martínez Ramírez, gerente de Promoción de la Inversión de la Municipalidad Metropolitana de Lima. - La señora Ana Peña Cardoza, directora de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor- Indecopi. - El señor Luis Enrique Flores Fernández, presidente del gremio COTRAP APOIP. - El señor Javier Marchese Quirós, presidente del gremio UNT-Perú. - El señor Javier Martín Hervias Concha, coordinador en la Dirección de la Inversión Privada de la Dirección General de Programas y Proyectos de Transportes. - El señor Javier Martín Hervias Concha, coordinador en la Dirección de la Inversión Privada de la Dirección General de Programas y Proyectos de Transportes. - El señor Francisco Jaramillo Tarazona, asesor de coordinación técnica de la presidencia del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte Público – Ositran. - La señora Verónica Villena Villar, representante del Ministerio de Transporte y Comunicaciones. - La ingeniera Rocío Espinoza, representante del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. 3. Sustentación del Proyecto de Ley 2095/2021-CR, que propone la ley que promueve el registro de signos distintivos ante el Indecopi. **ACUERDOS:**

	1. Se aprobó por mayoría el predictamen recaído en el Proyecto de Ley 1312/2021-CR que mediante un Texto Sustitutorio propone la Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de mejorar la protección mínima del contrato de consumo. 2. Se aprobó por unanimidad la dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Vigésima Primera Sesión Ordinaria, para ejecutar los acuerdos adoptados.

VIGÉSIMA SEGUNDA SESIÓN ORDINARIA N° 24 07.06.2022	**ORDEN DEL DÍA:** Problemática del contrato de seguro, conducta del mercado e incidencia en los consumidores. Invitados: - El señor Uben Atoche Kong de la Asociación de Consumidores AINCUS. - El señor Gabriel Bustamante Sánchez, de la Asociación de Consumidores ACUSE. - El señor Eduardo Morón Pastor, presidente del Directorio de la Asociación Peruana de Empresas de Seguros – Apeseg. - El señor Carlos Izaguirre Castro, superintendente adjunto de seguros de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – SBS. - La señora Mariela Zaldívar Chauca, Superintendenta Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera de la SBS. - La señora Ana Peña Cardoza, directora de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi. **ACUERDOS:** • Se aprobó por Unanimidad la dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Vigésima Segunda Sesión Ordinaria, para ejecutar los acuerdos adoptados.

VIGÉSIMA TERCERA SESIÓN ORDINARIA N° 25 14.06.2022	**ORDEN DEL DÍA:** 1. **Problema de los usuarios de salud** Invitados: - El señor William Ludeña Mendoza, presidente de la Asociación de Consumidores HUK-VIDA – en Defensa del Paciente. - El señor Hernán Francisco Ramos Romero, representante de la Asociación de Clínicas de Privadas – ACP. - El señor Juan Carlos Velasco Guerrero, Superintendente de la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD. - La señora Carmen Teresa Ponce Fernández, directora general de Medicamentos, Insumos y Drogas – DIGEMID. 2. Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 413/2021-CR, por el que se propone la ley que modifica la Ley 26221, Ley Orgánica de Hidrocarburos, para fortalecer el abastecimiento de los derivados del petróleo en favor de los consumidores Invitado: - El señor Humberto Campodónico Sánchez, presidente del Directorio de Petroperú **ACUERDOS:** • Se aprobó por Unanimidad la dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Vigésima Tercera Sesión Ordinaria, para ejecutar los acuerdos adoptados.

VIGÉSIMA CUARTA SESIÓN ORDINARIA **N° 26** **28.06.2022**	**ORDEN DEL DÍA:** 1. **Repercusiones de la falta de reglamentación de la ley 31111, ley que establece la moratoria al ingreso y producción de organismos vivos modificados al territorio nacional**. Invitados: 1. Señor JOSÉ ALVAREZ ALONSO, Director General de Diversidad Biológica del Ministerio del Ambiente. 2. Señor LUIS GOMERO OSORIO, Presidente del Consorcio Agroecológico Peruano. **2.** Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 1950/2021-CR, por el que se propone la ley la ley que promueve la información de los alimentos que no contienen gluten, y declara de interés nacional el estudio y la investigación relacionados a la enfermedad celiaca **ACUERDOS:** • Se aprobó por mayoría el Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 1950-2021-CR. • Se aprobó por unanimidad la dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Vigésima Cuarta Sesión Ordinaria, para ejecutar los acuerdos adoptados .

VIGÉSIMA QUINTA SESIÓN ORDINARIA **N° 27** **05.07.2022**	**ORDEN DEL DÍA:** EL DESTINO DE LOS FONDOS PROVENIENTES DE LAS CUENTAS INDIVIDUALIZADAS DE CAPITALIZACIÓN DE LAS AFP'S PARA EL CASO DE AFILIADOS FALLECIDOS SIN BENEFICIARIOS NI HEREDEROS. Invitada: Señor ELIO SÁNCHEZ, Superintendente Adjunto de Banca, Seguros y AFP's - SBS. PROBLEMÁTICA DEL CIERRE DE VÍAS ACCIONES PARA GARANTIZAR LA LIBERTAD DE TRÁNSITO. Invitados: • Señora GLORIA CELESTE MONTOYA DE LA IGLESIA, comisionada de la Adjuntía para el Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas de la Defensoría del Pueblo. • Ingeniero BERNABÉ BEJARANO CONTRERAS, subgerente de regulación y seguridad vial de la Municipalidad Metropolitana de Lima. Dictamen aprobado por mayoría, recaído en el Proyecto de Ley 079/2021-CR por el que, con texto sustitutorio, se propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, fortaleciendo el Sistema Integrado de Protección al Consumidor. Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 2103/2021-CR, por el que se propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, uniformizando el plazo de atención de reclamos de productos o servicios financieros y de seguros. **ACUERDOS:** • Se aprobó por mayoría el Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 79-2021-CR. • Se aprobó por mayoría el Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 2103-2021-CR • Se aprobó por unanimidad la dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Vigésima Quinta Sesión Ordinaria, para ejecutar los acuerdos adoptados .

VI. FUNCIÓN DE CONTROL POLÍTICO Y FISCALIZACIÓN

Se ejerció el control político de los diversos organismos estatales vinculados a la defensa de los derechos de los consumidores y de los usuarios de los servicios públicos y la protección a los servicios de salud.

Se solicitó y/o recibió información de las autoridades, funcionarios y servidores públicos y de la ciudadanía en general, sobre temas de interés relacionados con los asuntos de competencia de la Comisión, tales como:

- Máximas Autoridades del INDECOPI y de los organismos reguladores
- Máximas Autoridades de la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA) y la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID).
- Máximas Autoridades y representante de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- Ministerios de Economía y Finanzas, Transporte y Comunicaciones; Producción; Vivienda y Construcción; Comercio Exterior y Turismo, Educación: Salud, entre otros.
- Defensoría del Pueblo
- Representantes de las asociaciones de consumidores y/o usuarios.
- Representantes de Gremios empresariales

6.1. Conformación de Mesas de Trabajo

Teniendo en cuenta que existen determinados asuntos que revisten un análisis técnico multidisciplinario y que involucra a varias instituciones del sector público y privado, la Comisión formó mesas de trabajo permanentes con la participación de los actores involucrados y de los académicos que se requiera, teniendo en consideración dichos asuntos y priorizando temas conforme lo acuerden los integrantes de la Comisión, para agilizar el trabajo legislativo y de fiscalización.

6.1.1. Mesa Técnica de Trabajo con las Asociaciones de Consumidores

El martes 03 de mayo de 2022, a las 13 horas se llevó a cabo en la Sala 6 del Edificio Víctor Raúl Haya de la Torre, con presidentes de asociaciones de consumidores, con el fin de recibir la problemática general y temas legislativos que están pendientes en favor de los usuarios y consumidores con el fin de ser atendidos.

Invitados: Presidentes de Asociaciones de Consumidores

1. Señor HECTOR PLATE – OPECU – Lima.
2. Señor FEDERICO CÁRDENAS – ADC San Francisco – Arequipa.

3. Señor JULIO RONCAL – ACUREA – Chimbote – Ancash.
4. Señor PAUL CASTRO – CONACUP – Lima.
5. Señor JORGE PINTO - SOLIDAD GLOBAL - Lima.
6. Señor HENRY CARHUATOCTO - Asociación Instituto de Defensa Legal del Ambiente y del Desarrollo Sostenible – Lima.
7. Señor DAMIAN LATINEZ SEGURA – ASCUCH – Chincha. 8. Señor UBEN ATOCHE KONG– AINCUS – Lima.

6.1.2. Mesa Técnica de Trabajo sobre la problemática del contrato de seguro

El día 09 de junio y 16 de junio del 2022, se llevaron a cabo la "**I y II Mesa Técnica de Trabajo sobre la problemática del Contrato de Seguros**", en la cual se identificó las principales problemática de los contratos de seguros, los

mismos que al ser contratos de adhesión cuentan con cláusulas generales de contratación y que la SBS revisa las condiciones mínimas para evitar que se incorporen cláusulas abusivas de contratación, sin embargo, se pudo advertir de la referida mesa de trabajo que a pesar de ello, el INDECOPI, a emitido resoluciones donde se ha podido advertir de la existencia de cláusulas abusivas en los contratos de seguros, siendo por ello, urgente y necesario que entre ambas instituciones exista una retroalimentación permanente, a fin de evitar que existiendo un pronunciamiento del INDECOPI, sigan incorporándose este tipo de cláusulas en los contratos de seguros.

Instituciones que asistieron:

- Señora **ANA PEÑA CARDOZA**, directora de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor- INDECOPI (participo en ambas fechas).

- Señora **MARIELA SALDIVAR CHAUCA**, Superintendente Adjunto de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera (participo solo en la primera fecha).

- Señor **ERICK RÓMULO MUÑOZ ARCE**, Intendente de Protección de Derechos en Salud de la Superintendencia Nacional de Salud -SUSALUD (participo solo en la primera fecha).

- Señores **UBEN ATOCHE y GABRIEL BUSTAMANTE,** Representantes de las Asociaciones de consumidores (participaron en ambas fechas).

Principales aportes de las instituciones participantes a la mesa técnica:

El Indecopi, puntualizo que desde el año 2015, transfirió sus funciones relativas a la protección de los derechos de los usuarios en salud a la Superintendencia Nacional de Salud – Susalud, dicha transferencia de funciones se efectuó mediante Decreto Supremo N° 026-2015-SA. El referido dispositivo legal en su numeral 5.2. establece que “SUSALUD es competente también para identificar las cláusulas abusivas en los contratos o convenios que suscriben las IAFAS con los asegurados o entidades que los representen, según las disposiciones aplicables de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor”, con excepción de las pólizas de seguros de las Empresas de Seguros bajo el control de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas

de Fondos de Pensiones, sin perjuicio de la protección al consumidor o usuario directamente afectado respecto de la aplicación de la referida cláusula en el caso en concreto. Al respecto, SUSALUD, indico que están efectuando las revisiones correspondientes y que se reunirían con INDECOPI a fin de poder retroalimentarse de las acciones realizadas anteriormente por dicha entidad

respecto a la revisión de los contratos de seguros, y transpolar al caso en particular de las IAFAS. Asimismo, también se advirtió la necesidad de mejorar el marco normativo referido a la aplicación del seguro de desgravamen en los créditos de consumo con tarjeta de crédito.

Compromisos de la reunión:

1. ***Susalud:***

✓ *Intendente de Protección de Derechos en Salud de la Superintendencia Nacional de Salud -SUSALUD, se comprometió a coordinar una reunión con Indecopi, para retroalimentarse de su experiencia en base a la identificación de cláusulas abusivas en los contratos de seguros.*

2.- ***SBS:***

✓ *Se comprometió a remitir toda la información que sirvió de base para le metodología sobre el seguro de desgravamen* en los créditos de consumo con tarjeta de crédito.

3.- ***Indecopi:***

✓ *Se comprometió a revisar toda la casuística que se hubiera generado y donde el INDECOPI, se hubiera pronunciado sobre la aplicación de una cláusula abusiva vinculada a un contrato de seguro, la misma que seria remitida tanto a la SBS, para la adopción de las medidas correspondientes de conformidad con sus atribuciones.*

4.- ***CODECO:***

✓ *Realizar seguimiento respecto a los avances y al cumplimiento de los compromisos asumidos por las instituciones participantes, de conformidad al ámbito de su competencia.*

6.1.3. Mesa técnica de trabajo sobre la problemática de los peajes en distrito de Villa El Salvador y distrito de Puente Piedra y propuestas de solución.

La mesa técnica de trabajo se realizó en mérito a la problemática identificada en la sesión ordinaria de la comisión de defensa del consumidor y organismos reguladores, realizada el día 31 de mayo del 2022, sobre los peajes en Villa Salvador y Puente Piedra y las limitaciones en las vías continuas y/o paralelas que están afectando el derecho fundamental al libre de tránsito, señalado en el artículo 2 inciso 11 de la constitución política del Perú, sobre que todo persona tiene derecho "a elegir su residencia, a transitar por el territorio nacional y a salir de él y entrar en él, salvo las limitaciones por razones de sanidad o por mandato judicial o por aplicación de la ley de extranjería",

reconociéndose así el derecho a transitar o circular libremente, como un derecho inherente a toda persona humana.

Se identificó como problemática, la instalación de bloques de cemento en las inmediaciones de la calle barlovento en villa el salvador, situación que restringe el derecho al libre tránsito y que perjudica a los residentes, y a todos aquellos que quieren circular por esta vía. de igual manera, respecto al peaje en puente piedra, el reclamo de los vecinos, es respecto a la implementación de una ruta alterna.

En este sentido, a través de esta mesa técnica y con el apoyo de todas las instituciones acá representadas el día de hoy, estoy convencido que podremos llegar a importantes propuestas y alternativas de solución, a fin de garantizar el irrestricto respeto al derecho a transitar libremente.

Se buscó la solución y para ello cada uno de los presentes plantearan, desde su perspectiva, cómo lo solucionamos.

El día 03 de junio y 21 de junio del 2022, se llevaron a cabo la "**I y II Mesa Técnica de Trabajo sobre la problemática de los peajes en Villa Salvador y Puente Piedra**" y las limitaciones en las vías continuas y/o paralelas que están afectando el derecho fundamental al libre de tránsito, señalado en el artículo 2 inciso 11 de la Constitución Política del Perú, sobre que todo persona tiene derecho "A elegir su lugar de residencia, **a transitar por el territorio nacional y a salir de él y entrar en él,** salvo las limitaciones por razones de sanidad o por mandato judicial o por aplicación de la ley de extranjería", reconociéndose así el derecho a transitar o circular libremente, como un derecho inherente a toda persona humana.

Instituciones que asistieron:

- Señora **GLORIA MONTOYA DE LA IGLESIA**, Comisionada de la Adjuntía para el Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos indígenas de la Defensoría Del Pueblo (participo ambas fechas).
- Señora **ANA PEÑA CARDOZA**, Directora de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor- INDECOPI (participo en ambas fechas).
- Ingeniero **RENSO ALEJANDRO MARTÍNEZ RAMÍREZ**, Gerente de Promoción de la Inversión de la Municipalidad Metropolitana de Lima (participo solo en la primera fecha).
- Señor **JORGE PINTO ROSSI,** Representante de las Asociaciones de consumidores ante el Consejo Nacional de Protección del Consumidor (participo en ambas fechas).

Principales aportes de las instituciones participantes a la mesa técnica:

Respecto al peaje de chillón, en el Distrito de Puente Piedra (Peaje espejo), el representante de la Municipalidad de Lima, señalo que han solicitado la nulidad del contrato y que actualmente se encuentra ante el Tribunal arbitral internacional, con el fin de evitar con ello una indemnización al concesionario, ya que si bien, hay otra vía que es solicitar la terminación del contrato, por esta vía si existiría el riesgo que se originen una serie de compensaciones a favor del concesionario. También, se informó, que a la par se está viendo la renegociación del contrato con el concesionario, y que actualmente esta en un segundo proceso de evaluación conjunta.

Respecto a las interferencias (bloques de concreto e instalación de caseta de control) en la calle Barlovento del Distrito de Villa Salvador, la misma que restringe y limita el libre tránsito, la comisionada de la defensoría del pueblo, preciso, que más allá de que los bloques de cemento estén colocados en una vía local dentro del Distrito de Villa Salvador, de conformidad con la Ley de Orgánica de Municipalidades, le corresponde a la Municipalidad Metropolitana de Lima (MML), como Autoridad Municipal Provincial el regular lo referente a la Gestión del tránsito (flujo de tránsito) en este sentido la Municipalidad Metropolitana de Lima, podría regular y/o ordenar el retiro de dichos bloques de concreto por estar interfiriendo con el adecuado flujo de tránsito en dichas vías. Al respecto, el representante de la Municipalidad ha quedado en efectuar las coordinaciones con la Gerencia de Movilidad Urbana de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

compromisos asumidos:

1.- ***Municipalidad Metropolitana de Lima:***

- ✓ El Gerente de Promoción de la Inversión Privada Renzo Martínez, efectuará las coordinaciones con la Gerencia de Movilidad Urbana de la Municipalidad Metropolitana de Lima, a fin de que esta pueda determinar o establecer en base a sus competencias, el retito de los bloques de concreto y de la caseta de control.

2.- ***Defensoría del Pueblo:***

- ✓ *Evaluar la pertinencia respecto a la interposición de una acción de garantía constitucional (Acción de Hábeas Corpus), a fin de lograr restablecer y garantizar el irrestricto respeto a este derecho constitucional*

3.- ***Indecopi:***

- ✓ *Coordinará de manera multisectorial con la SUTRAN, la Fiscalía de Prevención del Delito y la PNP, la realización de una nueva actividad de fiscalización contra las escuelas de manejo que funcionan de manera ilegal, es decir sin*

autorización del MTC, que se encuentran ubicadas en Conchán, con la finalidad de recuperar dichas áreas donde funcionan circuitos de manejo ilegales y que generan una situación de inseguridad para los residentes de Barlovento.

*4.- **CODECO:***

- ✓ *Realizar seguimiento respecto a los avances y al cumplimiento de los compromisos asumidos por las instituciones participantes, de conformidad al ámbito de su competencia.*

Implementación de acciones, después de la mesa técnica por parte de Codeco:

- ✓ *Con Fecha 03.06.2022, se remite el Oficio N° 317-2021-2022/CODECO-CR, dirigido a la Defensora del Pueblo, a fin de que se sirva evaluar la pertinencia sobre la interposición de una acción de garantía constitucional (Acción de Hábeas Corpus), respecto a la grave problemática de las interferencias (Bloques de concreto e instalación de caseta de control) en la vía pública de Barlovento en el Distrito de Villa Salvador, a fin de lograr restablecer y garantizar el irrestricto respeto al libre tránsito.*

- ✓ *Con fecha 03.06.2022, se remite el Oficio N° 318-2021-2022/CODECO-CR, dirigido al Alcalde de la Municipalidad Metropolitana de Lima, para que de conformidad con la Ley Orgánica de Municipalidades, en su calidad de Autoridad Municipal Provincial, asuma competencias referente a la Gestión del tránsito (flujo de tránsito) en este sentido la Municipalidad Metropolitana de Lima, podría regular y/o ordenar el retiro de dichos bloques de concreto por estar interfiriendo con el adecuado flujo de tránsito en dichas vías.*

6.2. Informe de Control Político

La Comisión ha realizado un informe de control político donde se detalla el trabajo de fiscalización a funcionarios y servidores públicos como privados, razón por la cual nos remitimos al mismo en lo que corresponda.

7. FUNCIÓN DE REPRESENTACIÓN

7.1. Realización de eventos, foros y simposios

La Comisión, a efectos de informar y dar a conocer los diferentes temas vinculados a la defensa del consumidor y organismos reguladores de los servicios públicos, y para recoger propuestas y quejas ciudadanas, realizó los siguientes eventos:

7.1.1. Foro Internacional por el Dia Mundial del Consumidor 2022

SESION ESPECIAL

MARTES 15 de MARZO de 2022

"INGRESO DEL PERÚ A LA OCDE: BENEFICIOS PARA LOS CONSUMIDORES PERUANOS"

Tema: **Los estándares de competencia que el Perú debe cumplir para ingresar en la OCDE ("acquis")**

- Señor **PAULO BURNIER,** Senior Competition Expert de la OCDE.

Tema: **Experiencia chilena, desde la perspectiva del consumidor**

- Señor **JEAN PIERRE COUCHOT BAÑADOS,** Subdirector Nacional del Servicio Nacional del Consumidor SERNAC - República de **Chile.**

Tema: **Experiencia Colombiana, desde la perspectiva de la Libre Competencia**

- Señor **ANDRÉS BARRETO GONZÁLEZ,** Superintendente de Industria y Comercio de la República de **Colombia.**

El señor Presidente presentó al señor Paulo Burnier Da Silveira, experto superior en competencia de la OCDE, para que exponga sobre los estándares de competencia que el Perú debe cumplir para ingresar a la OCDE ; al señor Jean Pierre Couchot Bañados, subdirector nacional del Servicio Nacional del Consumidor SERNAC – República de Chile, para que exponga sobre el ingreso de la República de Chile a la OCDE, sus efectos en materia de competencia y regulación en los mercado ; y al señor Andrés Barreto González, Superintendente de Industria y Comercio de la República de Colombia, para que exponga sobre el ingreso de Colombia a la OCDE, la libre competencia y los consumidores. Seguidamente les dio la bienvenida y les otorgó el uso de la palabra en el orden señalado.

El señor Paulo Burnier Da Silveira, experto superior en competencia de la OCDE, mediante el uso de diapositivas, trató sobre el derecho y políticas de competencia, estándares internacionales de la OCDE para ingresar a esa organización, y sobre la política de competencia y que, contribuye de dos maneras para los consumidores: en los precios menores, mayor competencia entre las empresas, promueve la innovación de productos y servicios, ofrece más opciones a los consumidores. Asimismo, ahondó en el punto de los estándares internacionales de la OCDE que son exigidos en materia de la competencia y sobre las recomendaciones que son aprobadas por el Consejo de la OCDE, como la recomendación sobre transparencia. Seguidamente, señaló que existe países que tienen un sistema de control de fusiones, mecanismos preventivos para evitar que gran concentración de empresas aumenten sus niveles de concentración en el mercado y refirió que está consciente que el Perú ha adoptado el año pasado un sistema de control previo

de concentración. Siguiendo con su exposición, resaltó el tema de los estándares de competencia y explicó sobre el análisis para aceptar un país miembro nuevo, y sobre las mejores prácticas, observó, que una cosa son las recomendaciones que son más normativas; y otra cosa es identificar las mejores prácticas hechas por los países de la OCDE, como: el Comité de Competencia de la OCDE. Indicó algunos temas que pueden ser objeto de análisis; medidas cautelares (2022); mercados digitales (2021); criminalización de carteles (2020); mejores prácticas e independencia de los reguladores (2019). Por lo tanto, las recomendaciones e instrumentos de mejores prácticas expuestas, son los dos pilares de estándares. La OCDE analiza cuando se revisa la solicitud de adhesión de nuevos miembros; añadió que hay cuatro países latinoamericanos que ya son miembros de la OCDE, México 1994, Chile 2010, Colombia 2020, Costa Rica 2021. Ante ello, indicó que Perú, Argentina y Brasil han iniciado el proceso de adhesión a la OCDE en enero de este año y el tiempo para lograrlo, puede durar algunos años; dijo que la OCDE tiene un cuadro que orienta a los nuevos miembros.

Luego, señaló que el Perú está privilegiado, porque es Sede del Centro Regional de Competencia en América Latina y que es una iniciativa que lo ubica como punto central, y sirve como un programa de capacitación para funcionarios.

El señor Jean Pierre Couchot Bañados, subdirector nacional del Servicio Nacional del Consumidor SERNAC – República de Chile mediante el uso de diapositivas, explicó sobre el proceso que realizó la República de Chile para la adhesión a la OCDE y cumpliendo dicho proceso, pasó a convertirse en uno de los miembros de esta organización, siendo el primer país, en lograrlo, en América del Sur. Al respecto, dijo que no fue simple el proceso, estuvieron expuestos a desafíos, ya que fueron varias las áreas que tuvieron que superar y como país realizaron 4 presentaciones, una especie de examen voluntario que realiza la Organización de Naciones Unidas en su programa de UNTAC.

Añadió que específicamente, en materia de libre competencia y consumo, tuvieron que demostrar que la normativa actual de protección al consumidor se encontraba de acuerdo a los estándares y se debieron de hacer los ajustes que correspondían, aplicables en la práctica; entonces se debió de cumplir con un proceso de adecuación en varios aspectos y con requisitos elevados para que Chile ingrese a la OCDE. Seguidamente, abordó sobre las brechas sujetas a evaluación; para ello se realizó una instancia de coordinación intersectorial, liderada por el servicio nacional del consumidor y que integran otros organismos, que se denomina organismos reguladores sectoriales. Con relación a una de las recomendaciones que formula la OCDE, como, las medidas para garantizar un consumo seguro por parte de niños, explicó que se trata de un grupo de consumidores híper vulnerables y había que tener sumo cuidado en el tratamiento como consumidor.

Asimismo, en atención a la exigencia por la OCDE, desarrolló sobre el tema de seguridad o comercio electrónico; en este sentido el SERNAC ha realizado distintas acciones, toda vez que aquí se regula conductas, principalmente en información, sin embargo, existe muchos desafíos que superar. En el tema de Protección al Consumidor, en el ámbito del crédito y regulación financiera, señaló que la ley del consumidor ha sufrido importantes modificaciones, desde la incorporación de Chile a la OCDE. Luego, tocó en su explicación sobre la normatividad del crédito hipotecario y consumo.

Finalmente, señaló que la incorporación de la SERNAC a la OCDE, comparando que se pasó de una casa chica a una más grande; al mismo tiempo, explicó sobre la normatividad relacionada con la calidad, la seguridad y el producto.

El señor Andrés Barreto González, Superintendente de Industria y Comercio de la República de Colombia habló sobre el proceso de ingreso a la OCDE, trató sobre la experiencia del proceso de ingreso a la OCDE y refirió que es un camino que se inicia en el 2012, con el fin de determinar si las políticas internas desde el punto de vista normativo regulatorio institucional respondían al derecho de protección del consumidor. En ese sentido, en el año 2015, Colombia accede al estatus de miembros del comité de protección del consumidor de la OCDE, en donde ya tiene ocasión de participar con los demás estados miembros de la organización en las discusiones de las políticas públicas internacionales. Dijo que, en el 2020, Colombia ya accede de pleno derecho a la organización, en donde participan en comités y señaló que Colombia es autoridad en 6 temas, pero las decisiones en materia de competencia las toma el Superintendente de Industria y Comercio, de allí la importancia de destacar ese derecho. En Colombia es un derecho constitucional fundamental que tiene que ver con la libertad económica, con la libre empresa, la libertad de oficio y por supuesto el bienestar de los consumidores. Es así como desde el 2013, se ha venido trabajando en la ruta de adhesión de Colombia al comité de competencia de la OCDE, en donde se busca mirar de diferentes perspectivas varios asuntos; primero, si las leyes de competencia de la Colombia satisfacen los estándares internacionales desde el punto de vista del derecho comparado y de la recomendación de esa organización; segundo, qué facilidades hay para la cooperación internacional en materia de política de competencia y la efectiva implementación de ese régimen jurídico y, tercero, identificar las políticas públicas respecto de las cuales se puede hacer mejoras regulatorias, tanto en lo sustantivo, como en lo institucional. Luego, abordó sobre las implicancias en el tema de las políticas públicas y sobre sobre las recomendaciones de la OCDE en los procesos de sanciones.

El otro tema que trató, fue con relación a la abogacía de la competencia como instrumento, con el cual se analiza la regulación con el fin de evitar posibles situaciones que se deriven en problemas respecto a la libre competencia. Manifestó que en una reforma que se hizo en el 2018 se amplió las facultades de poder participar como abogacía de la competencia en regulación de orden departamental y municipal. Otra de las funciones, es el control de las operaciones de integración; en ese sentido señaló que en la organización era importante definir claramente los umbrales económicos, con el fin de determinar qué operaciones de integración deberían ser notificadas, cuáles deberían ser evaluadas y también la importancia de ello, en el mercado. Aclaró que independientemente del régimen jurídico por el que se gobierna en un país, e incluso si son o no estados miembros de la OCDE, eso brinda de alguna manera: 1, seguridad jurídica 2, seguridad e incertidumbre jurídica para la inversión extranjera, para la inversión nacional y 3, la posibilidad de que la autoridad de competencia en cada jurisdicción tenga la posibilidad de hacer un análisis de aquella operación de integración, que primero, no genere simetría en el mercado; segundo, no genere posiciones de dominio protegiendo al final del día al consumidor y, tercero, permita mayor dinamismo y presión competitiva en los mercados, sin que, por simplemente tener un catálogo o tarifa legal, se restrinja eso también. Seguidamente, ahondó en temas como: conductas anticompetitivas, marco sancionador, políticas públicas, mejoras de estándares, mejores políticas, la libre competencia y sobre la aplicación de las recomendaciones de la OCDE para el beneficio de los consumidores.

El señor Presidente refirió que en el Perú se tiene dos graves problemas, uno es el aspecto de puerta giratoria; que hacen que las empresas capturen a los organismos reguladores y estudios de abogados, gremios empresariales y funcionarios. Al respecto, dijo que hace más de 10 años, en el Perú, han tomado casi todos los organismos reguladores, por ello preguntó, qué alternativas recomienda la OCDE para salir de este tema. Indicó que el otro problema, es sobre la integración vertical; dijo que en el Perú existe integración vertical total en los diferentes mercados, como en la medicina, dado que un grupo económico concentra más del 80% del mercado a través de una cadena de laboratorios, clínicas, farmacias, seguros, hasta cementerios, funerarias, por lo que preguntó, qué recomienda la OCDE ante esa situación; sí se han realizado algunos estudios en el mercado peruano y sí han encontrado el asunto del oligopolio, monopolio o abuso de posición de dominio. Al mismo tiempo, solicitó que si tuviera alguna recomendación, le agradecería mucho su respuesta y el apoyo que se haga llegar a la Comisión. Al respecto, el señor Paulo Burnier Da Silveira, experto superior en competencia de la OCDE, contestando la última pregunta, dijo que hablará internamente sobre estos estudios y los hará llegar a la Comisión, con mucho gusto.

Con relación al tema de la puerta giratoria, señaló que puede hacer un análisis de manera general y que en este punto hay una recomendación especifica, que

toca sobre la independencia de los reguladores en general, y que la OCDE no tiene una solución pronta, pero tiene recomendaciones para garantizar la independencia. Con respecto, a la integración vertical, opinó y dijo que los estudios que han sido elaborados en materia de protección liberales, pueden dar un poco de orientación a los problemas de competencia que consiga lograr comprender los prejuicios y daños a los consumidores.

El congresista Germán Tacuri Valdivia habló sobre los alcances de las experiencias expuestas por los invitados, los cuales han resultado beneficiosos para modernizar en el país, principalmente que las mejoras vayan dirigidas a los que menos tienen. Luego, preguntó, sí esta organización a la cual Perú está en proceso de ingresar, qué normas se tienen y qué normas hay que actualizarlas, y sí se deben de mejorarlas.

Sobre el particular, el señor Paulo Burnier Da Silveira, experto superior en competencia de la OCDE, señaló que, en las próximas semanas, la OCDE va a anunciar lo que se llama el plan de adhesión de los países que han iniciado el proceso de adhesión y que están los tres latinoamericanos como: Brasil, Perú y Argentina y 3 europeos que ya han iniciado. Al respecto, dijo que, en este plan, se van a establecer los plazos marcos de este procedimiento de análisis, precisamente habrá un momento en que, en el marco normativo será examinado en los diferentes enfoques como de política pública, de competencia y habrá un examen especifico de la política de competencia, habrá otro examen de política del consumidor. Entonces, hay 30 comités activos, es decir tópicos específicos, cada uno de ellos pueden hacer sus trabajaos específicos y normativos, son aspectos complementarios, para después proponer reformas de esta política. El camino del proceso puede demorar de 3 a 5 años.

El congresista Alfredo Pariona Sinche resaltó sobre el modelo económico que se tiene en cada uno de los países, preguntó, cómo se podría tener este organismo que de alguna manera ayudaría al beneficio de personas con escasas oportunidades, dado que en el Perú se vive experiencias marcadas. Además, los funcionarios de los organismos reguladores paran rotando de un lugar a otro, son finalmente como mesas de partes de las empresas que integran la Confiep, preguntó, sí eso se podría regular y que se ayude para que trabajen en beneficio de la mayoría, mas no cuidando los intereses de los que más tienen.

El señor Presidente preguntó a Jean Pierre Couchot Bañados, con relación al tema del comercio electrónico, toda vez que en el Perú se está avanzando con una ley, sí podría indicar los aspectos claves necesarios que deben estar incluidos en una ley de comercio electrónico. Sobre las preguntas antes señaladas, el señor Jean Pierre Couchot Bañados, subdirector nacional del Servicio Nacional del Consumidor SERNAC – República de Chile, explicó sobre los reclamos que recibe la SERNAC, los que involucran al comercio electrónico y dijo que desde la pandemia del 2020 se han venido incrementando dichos

reclamos. Ante ello, señaló que la herramienta del comercio electrónico ha venido para quedarse, la pandemia lo aceleró. Añadió que en Chile se cuenta con una ley del consumidor que regula las situaciones que son homologables a las transacciones realizadas a través de plataforma de comercio electrónico, en las aplicaciones o directamente a la página web. La ley del consumidor da la posibilidad de un reglamento inferior a la ley, pero es una norma que complementa y pasa a ser obligatoria para los proveedores. Dio alcances de algunos aspectos que deberían ser regulados en alguna parte de la norma relativas al comercio electrónico como el despacho de bienes, su fecha, condiciones y modalidades de entrega de estos productos; el tema del stock o a la cantidad disponible de productos, dado que al momento que se oferte un producto o un servicio, efectivamente se encuentre en el stock; los denominados patrones oscuros, que pueden ser de distintas maneras, dado que cuando uno ya brindó todos sus datos, le adhieren otros precios que no se le ha informado al comprador.

Finalmente, explicó sobre las cláusulas que forman parte de los contratos de adhesión, normativa de cláusulas abusivas y sobre las implicancias de los datos personales del consumidor. Finalmente, trató sobre el aspecto de la extraterritorialidad de la ley, dado que se vive en un mundo globalizado, que, desde el hogar se puede comprar productos que se encuentran disponibles en otros países, por lo tanto, hay diversidad completa de regulación de distintos países; no obstante, eso es la realidad que deberá ser abordada a través de distintos mecanismos.

7.1.2. Feria por el Día Mundial del Consumidor en el Distrito de Comas

FERIA POR EL DÍA MUNDIAL DEL CONSUMIDOR 2022

LUNES 14 y MARTES 15 de MARZO 2022

8:00 – 13:00 Módulos Informativos y Demostrativos realizados por las entidades Comprometidas con la Defensa del Consumidor

Lugar:
Centro Cívico Municipal Distrital de Comas - Dirección: 22 de agosto cuadra 8 Urb. Sta. Luzmila

Evento Organizado por: Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos en coordinación con Organismos Reguladores de los SSPP. (Sunass, Osinergmin, Ositran, Osiptel e Indecopi).

7.1.3. Encuentro con las Asociaciones de Consumidores

CONVERSATORIO: vía MSTeams

LUNES 14 de MARZO 2022

15:00 – 17:00

"BALANCE DEL CÓDIGO DEL CONSUMIDOR, DESDE LAS REGIONES"

Ponentes:

Presidentes de Asociaciones de Consumidores

1. YADIR ABEL MUJICA MALDONADO- AADECC – **Cuzco**
2. FEDERICO CÁRDENAS – ADC San Francisco - **Arequipa**
3. LEONARDO VALEZ OBANDO - NV Défense **- Trujillo**
4. JULIO RONCAL BRICEÑO - ACUREA – **Ancash**
5. NICK ROJAS PRESCOTT - ADECUT – **Tumbes**

El día 14 de marzo del 2022, la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, programó dentro de sus actividades por el Día Mundial del Consumidor, a un conversatorio, teniendo como Tema: *Balance del Código del Consumidor desde las regiones*. El cual se llevó a cabo en la Sala Francisco Bolognesi, a horas 15:00 pm. mediante la Plataforma Microsoft Teams.

El congresista José Luna Gálvez, Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos procedió a la inauguración del conversatorio sobre el *Análisis y balance del Código del Consumidor desde las regiones*. Luego, hizo un resumen de los antecedentes del Código del Protección y Defensa del Consumidor y dijo que cuando se elaboró este instrumento, tenía la esperanza de que se convertiría en una herramienta fundamental para las asociaciones de consumidores, por ello, se introdujo dispositivos para que les diera fuerza normativa para defender a los consumidores. Al respeto, sostuvo que no se habría avanzado mucho y dijo que el Indecopi no está preparada ni orientada para convertirse en el organismo que abandere la defensa, dado que se habría filtrado de grupos de poderes.

Asimismo, señaló que en el mercado no existe económica social de mercado libre, por ello, se está planteando en los proyectos de ley, robustecer a las asociaciones y aclaró que está conversando con el representante del Indecopi, para tomar las medidas con las entidades, organismos reguladores y asociaciones de consumidores para beneficio de los consumidores.

Por otro lado, invocó a luchar, para que no exista monopolio, oligopolio y posición de dominio en el mercado y explicó sobre el tema de los precios de los servicios básicos. Por otro lado, explicó de los beneficios de algunos proyectos que se han ido aprobando en la sesión de la comisión para el bienestar de los consumidores y usuarios. Finalmente, señaló que este conversatorio, con la participación de ustedes, es para buscar mejorar los alcances del Código del consumidor bajo una economía social de mercado y alertó que en cada región debería de haber una asociación de consumidor por provincia.

El señor Jhony Peralta, asesor principal de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos agradeció a los participantes por su asistencia en este conversatorio y dijo que el presidente de la comisión ha presentado un proyecto de ley para el sostenimiento y fortalecimiento de las asociaciones; por el que se busca otorgarle recursos, participar en el tema de las multas, y que se les reconozca los costos para conseguir el abogado, entre otros beneficios.

Al respecto, señaló que, el objetivo de este conversatorio, es que tenga una mirada desde la perspectiva de las regiones y que justamente se les ha invitado, para recoger las diferentes problemáticas y vacíos legales, los cuales servirán de insumos para trabajar en conjunto, para mejorar las disposiciones establecidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, para el beneficio de los consumidores.

El señor Yadir Abel Mújica Maldonado, AADECC – Cuzco, mediante el uso de diapositivas, trató sobre los diferentes problemas que aquejan su región del departamento del Cuzco, que son los siguientes temas: los servicios notariales, que existe alta barreras de entradas, falta de transparencia, precios altos y notarización de trámites, y que la propuesta para la solución sería establecer solo requisitos objetivos para el acceso a la función notarial (historial crediticio, no deudor alimentario, no

inquilino moroso); obligar a los notarios a publicar sus precios en sus despachos notariales y en su página web, y la desnotarización de trámites, además, se podría crear fedatarios externos.

Asimismo, abordó sobre el problema de los daños colaterales de la actual regulación del allanamiento, al mismo tiempo, dio algunas propuestas de solución, como de excluir del beneficio de amonestación a los casos de intereses colectivos y difusos, y eliminar el beneficio de exoneración de costos del procedimiento. Al mismo tiempo, desarrolló sobre el problema de la baja cobertura del SOAT, el cual no tendría nada de un seguro universal como se le dice, y lustró sobre las soluciones que sería de obligar a las compañías de seguro a enviar "alertas de vencimiento de SOAT" a los asegurados 15 y 03 días antes de su vencimiento, y establecer como supuesto de infracción administrativa para estaciones de servicio (grifos) el vender gasolina a vehículos sin SOAT vigente.

Por otro lado, trató sobre la problemática de los criterios interpretativos disímiles entre el Indecopi y las cortes vértice, que abarca el caso de la compensación de deudas con las pensiones. Alertó y dijo que los bancos pueden -vía compensación contractual- apropiarse de las pensiones de jubilación o invalidez de los consumidores; por ello proponen que se debería establecer expresamente en la ley, que las pensiones mantienen la condición de intangibles, no pudiendo ser objeto de descuento, compensación legal o contractual, embargo, retención o cualquier forma de afectación, sin importar la cuenta en que hayan sido depositadas.

Sobre la exposición, el señor Jhony Peralta, asesor principal de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Público dijo que esta en lo acierto en los problemas expuestos y resaltó las propuestas mencionadas. Sobre el tema de allanamiento y daños colaterales, señaló que la participación de las asociaciones de consumidores en los intereses colectivos y difusos, que es un tema que esta restrictivo en el código, ellos lo están planteando, no solo el reconocimiento de las costas, sino también de los costos, que es el mayor gasto que realiza las asociaciones.

La señora Yenny Chirinos, en representación del señor Federico Cárdenas -ADC trató sobre la problemática de la educación en el conocimiento de los derechos del consumidor y sobre los alcances del libro de reclamaciones. Sobre el Libro de Reclamaciones refirió que ha perdido su efecto, porque no se estaría realizado las fiscalizaciones establecidas por parte del Indecopi, a efecto de dar solución inmediata a los consumidores y que muchas veces la hoja del libro de reclamaciones se queda con el proveedor. Sobre ello, añadió y señaló que el libro de reclamaciones no solo debe darse en el aspecto privado, dado que muchas veces este instrumento en las entidades del Estado no es contestado, por lo que sugirió que debería ser supervisado por cada entidad. En cuanto a la educación en el consumidor, que para que un consumidor pueda realizar el reclamo de algún acto, tiene que estar informado y educado en derechos del consumidor, principalmente en los niños, para que puedan

defenderse; ante ello lamentó que en los colegios no se imparten la materia de la educación en los derechos de los consumidores, entre otros problemas.

Al respecto, el **señor Jhony Peralta, asesor principal de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos** dijo que efectivamente en los centros educativos y universidades existe problemas de en temas de consumidor, el cual, por desconocimiento de las bondades establecido en el código del consumidor, no estarían defendiendo sus derechos los afectados. Ante ello, propuso que de repente se podría incorporar en la curricular la materia de derechos del consumidor, para que estén informados y puedan reclamar ante cualquier afectación.

Al mismo tiempo hizo de conocimiento sobre el proyecto de ley que se ha aprobado con relación a los topes de la tasa de intereses, en el cual se elimina la membresía y se establece que haya un seguro de desgravamen con valor de rescate, y con devolución; disposición que la SBS no habría difundido. Entonces, es lamentable que, por desconocimiento y desinformación, muchas personas no puedan reclamar sus derechos de consumidor, ante alguna afectación al mismo. Luego, desarrolló sobre los alcances de los proyectos de ley que se han presentado desde la comisión, como el tema de las puertas giratorias y sobre el libro de reclamaciones.

El señor **Nick Rojas Prescott – ADECUT** – **Tumbes,** mediante el uso de diapositivas indicó que en el departamento de Tumbes existe una oficina de Indecopi, sin embargo no tiene funciones de comisión, toda vez que quién tiene la función de comisión es la ORIPIURA. El problema es que, el consumidor presenta su reclamo al Indecopi de la ciudad de Tumbes, pero el seguimiento y los actos resolutivos sería emitidos por Indecopi Piura, entonces, para hacer el seguimiento en dicho lugar de su caso, tiene que trasladarse en un aproximado de 5 horas.

Luego, trató sobre los temas de conductas más reportadas, como: falla del producto, cobros indebidos y operaciones no reconocidas y dijo que los proveedores más reportados es Interbank, Banco de Crédito del Perú y Scotiabank. Seguidamente, abordó sobre las estadísticas de la evolución de reportes, consultas por vía digital 2020 – 2021 y desarrolló la problemática de los reclamos y diferentes conductas.

Mostró preocupación, porque hay un gran número de consumidores que se encuentran abandonados en el desconocimiento de cómo realizar los trámites y servicios por vías electrónicas; como en el caso de las empresas áreas y dijo que hay ausencia de información en el proceso de reclamo digital, el cual está afectando a sus derechos como consumidore.

Sobre el particular, el señor Jhony Peralta, asesor principal de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos observó y dijo que la oficina regional de Indecopi sería como una mesa de partes, porque la instancia resolutiva lo tiene en Piura, esto es un tema administrativo que se puede tratar con Indecopi. Ante ello, sugirió e indicó que sería recomendable que les haga llegar a la comisión las sugerencias y propuestas de su asociación.

Asimismo, señaló que, con relación al tema de internet, el presidente de la comisión presentó un proyecto de ley, que es dictamen, que tiene que ver con el comercio electrónico, dado que es un tema que el código no lo contempla, como de las acciones, transacciones, ni las sanciones de esta forma de servicio; este tema es novedad a raíz de la pandemia. Entonces, este dictamen, esta para el debate en la sesión del pleno, al mismo tiempo, indicó que la secretaria técnica le hará llegar el dictamen estudiado, sin perjuicio que de aquí en adelante se pedirá las opiniones digitales o presenciales a los gremios y asociaciones de consumidores.

El señor Leonardo Valez Obando - NV Défense – Trujillo abordó sobre las implicancias y problemas del libro de reclamaciones; la exoneración de costos en procedimientos en los que existe allanamiento en plazo otorgado para descargos del proveedor denunciado; disminución de plazo de las denuncias en un procedimiento; y sobre las complicaciones de sus reclamos los consumidores tendrían que pagar por un abogado para continuar con el proceso.

Luego, trató sobre diferentes situaciones de casos en el proceso de reclamos, porque no se estaría cumpliendo con lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, por parte de las empresas operadoras, del Indecopi, de las entidades inmersas en los reclamos y denuncias. Asimismo, observó y dijo que ningún presidente del Indecopi haya promovido alguna denuncia en cuanto a los procesos judiciales, para la defensa de intereses colectivos de los consumidores.

Con relación a la problemática que involucra a las asociaciones de consumidores, refirió que sería el financiamiento, las multas, las denuncias colectivas, fondos concursales, a lo que añadió que algunos de los organismos reguladores se niegan a firmar el convenio de cooperación interinstitucional con las asociaciones de consumidores. Al respecto, resaltó la importancia del Proyecto de Ley 79/2021-CR, Ley de apoyo al sostenimiento y funcionamiento de las asociaciones de defensa de los consumidores y usuarios.

Luego, trató sobre la problemática en normativa para la elección de los representantes de las AACC en Consejos de Usuarios de los Servicios Regulados, así como la falta de soporte en el Consejo Nacional de Protección al Consumidor. Seguidamente, mostró preocupación por las decadencias que sufren las actuales asociaciones de consumidores y por complicado proceso que tienen que pasar las asociaciones para que firmen el convenio interinstitucional con el Indecopi, que es de casi un año aproximado, para tener el acceso al financiamiento, el cual desalientan a algunas asociaciones, por lo que propuso que este convenio debería ser de plazo indefinido.

Sobre las exposiciones, **el señor Jhony Peralta, asesor principal de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos** señaló que ha tomado nota sobre todo lo mencionado por los ponentes de las diferentes asociaciones de los consumidores de las regiones de las problemáticas y propuestas. Observó y alertó de que los organismos reguladores no cumplen con el apoyo y de la participación que se le debe a las asociaciones en el tema de los convenios.

Al respecto, indicó que, desde la comisión en la situación del apoyo a las asociaciones de los consumidores, se está proponiendo que se les considere el pago de dieta a los integrantes, que se le reconozca gastos de transporte, alojamiento cuando tengan las sesiones son presenciales. Luego, comunicó que hay un proyecto de ley, que es esta próximo a dictaminarse, que es la propuesta de apoyo al sostenimiento y funcionamiento de las asociaciones, y dijo que allí se establece varios puntos de las observaciones expuestas por los ponentes. Al mismo tiempo, señaló que se le entregará copia del referido proyecto de ley, con la finalidad que se haga llegar a la comisión de sus apreciaciones que será de utilidad para la norma.

Añadiendo, señaló que les comunicará para la reunión virtual o presencial para ir viendo de cuáles de las propuestas que han mencionado, se podría materializar en un proyecto de ley, por lo que indicó que se pondrá de conocimiento del presidente de la comisión. También refirió que el presidente de la comisión propondrá establecer reuniones virtuales con el Indecopi, con los organismos reguladores, entre otros para ver sobre la problemática en defensa del consumidor, porque habría temas que se podría resolver sin la elaboración de un. Finalmente, asintió y dijo que la secretaria técnica les enviará el enlace para la sesión de la comisión de mañana 15 de marzo que será una sesión especial por el Día Mundial del Consumidor.

7.1.4. Reunión de Alto Nivel con OCDE

En el marco de la evaluación de progreso que viene ejecutando la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico – OCDE, se sostuvo una reunión presencial de alto nivel con los representantes de la OCDE para evaluar al Organismo Regulador de las Telecomunicaciones OSIPTEL.

La reunión tuvo lugar en la Sala Francisco Bolognesi, el día 16 de junio de 2022 a horas 10.00 am.

Estuvieron presentes el presidente José Luna Gálvez, la congresista Lady Camones Soriano y el Congresista Víctor Cutipa Ccama.

Los representantes de OCDE asistentes fueron James Drummond; Vincent Van Langen, y Martha Baxter, quienes estuvieron acompañadas por la interprete: Marianella Monsante Alba.

7.2. **Atención de las denuncias, quejas y reclamos de los Consumidores**.

La Comisión relanzó la atención a los consumidores y usuarios, potenciando las actividades de la Plataforma de Atención al Consumidor creada mediante Convenio entre el Congreso de la República y el INDECOPI; con la finalidad de recibir los reclamos de la población y en concordancia con su labor fiscalizadora y dentro de sus potestades canalizar sus reclamos ante las instancias correspondientes para darles una solución inmediata, de ésta manera acercar al Congreso a la ciudadanía.

7.2.1. MÓDULO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

Durante la labor desarrollada recibimos quejas, denuncias y reclamos de consumidores, los mismos que fueron atendidos oportunamente; Así mismo, solicitamos información de los organismos reguladores y/o entidades involucradas, a fin de hallar una pronta solución a sus requerimientos, velando que no sean afectados o vulnerados sus derechos. Se le brindó la orientación pertinente en materia legal y comercial, a fin de acortar el camino a sus requerimientos, evitando presentar solicitudes de reclamo innecesarias.

Reporte de Atenciones

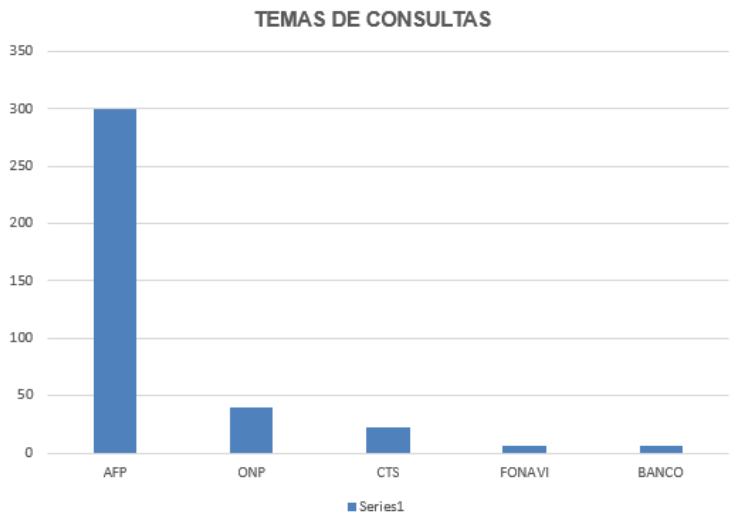
La comisión puso a disposición de los usuarios el correo de atención a los consumidores: codeco@congreso.gob.pe para recoger sus solicitudes y posteriormente recibir las respuestas de las instituciones notificadas. Indicadores de la Gestión Al respecto, se detalla a continuación las atenciones a los reclamos, quejas y/o denuncias recibidas vía correo, llamadas o de forma presencial.

Resumen de Consultas

Entiéndase por consultas a usuarios que realizaron consultas de procedimientos, procesos o estados de proyectos, requisitos y análogos que no requieren de oficio.

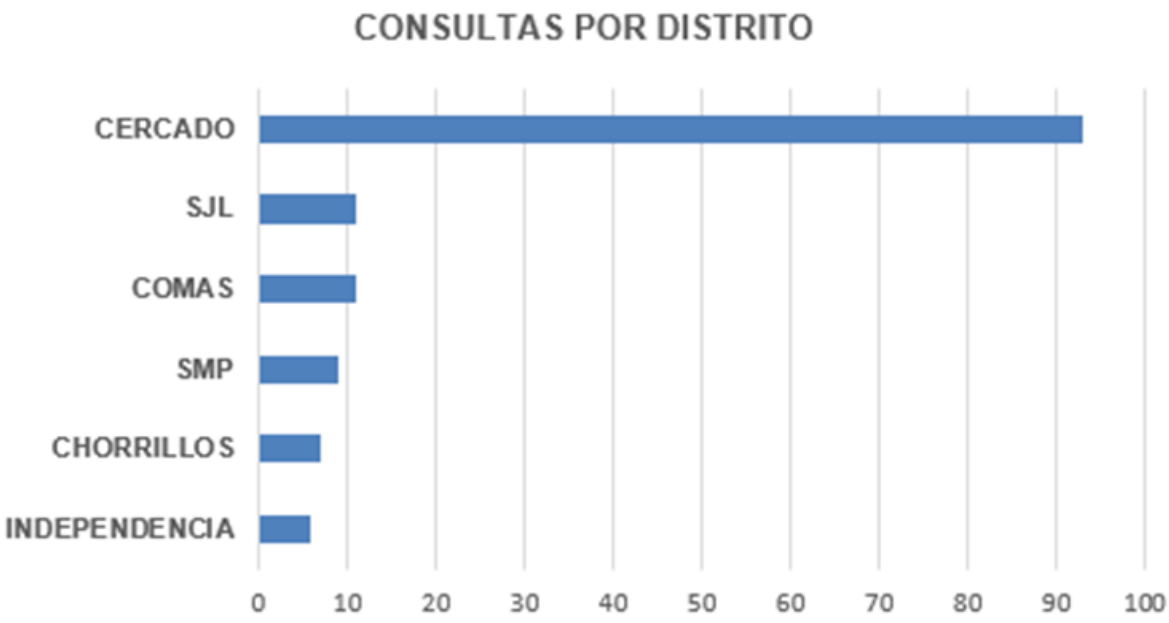
Servicio / Producto más reclamado

TEMA	CANT	%
AFP	300	75.2%
ONP	40	10.0%
CTS	22	5.5%
FONAVI	6	1.5%
BANCO	6	1.5%
TELEFONIA	3	0.8%
CALIDAD	3	0.8%
LUZ DEL SUR	3	0.8%
SEDAPAL	3	0.8%
ESSALUD	2	0.5%
GAS	1	0.3%
INDECOPI	1	0.3%
CAS	1	0.3%
LEY REJA	1	0.3%
MUNICIPAL	2	0.5%
OSITEL	1	0.3%
PENSION	1	0.3%
SEGURO	1	0.3%
SUNASS	1	0.3%
SUNAT	1	0.3%
	399	**100%**



RESUMEN POR DISTRITO (LIMA)

REGION	CANT
CERCADO	93
COMAS	11
SJL	11
SMP	9
CHORRILLOS	7
INDEPENDENCIA	6
CARABAYLLO	5
ATE	4
ANCON	4
LA MOLINA	4
LA VICTORIA	4
LURIN	4
RIMAC	4
JESUS MARIA	3
MIRAFLORES	3
SANTA ANITA	3
VMT	3
BREÑA	2
PUENTE PIEDRA	2
SJM	2
LURIGANCHO	1
LOS OLIVOS	1
MAGDALENA	1
SURCO	1


CONSULTAS POR DISTRITO
CERCADO
SJL
COMAS
SMP
CHORRILLOS
INDEPENDENCIA
0
10
20
30
40
50
60
70
80
90
100

CONSULTAS POR REGION
LIMA
LA LIBERTAD
PIURA
CALLAO
LIMA PROVINCIA
LAMBAYEQUE
0
50
100
150
200

REGION	CANT
LIMA	185
LA LIBERTAD	12
CALLAO	10
PIURA	10
LAMBAYEQUE	9
LIMA PROVINCIA	9
CAJAMARCA	7
LORETO	7
AREQUIPA	6
ICA	6
SAN MARTIN	4
AMAZONAS	3
CUSCO	3
TUMBES	3
UCAYALI	3
ANCASH	2
HUANUCO	2
JUNIN	2
SIN PRECISAR	126

POR TIPO DE PROBLEMA

TIPO DE PROBLEMAS	%
PRODUCTOS FINANCIEROS (BANCOS)	18.9%
FALABELLA - RECLAMO DE PRODUCTOS	15.4%
SERVICIO DE TELEFONIA Y COMUNICACIONES	14.7%
DEFECTOS EN PRODUCTOS (ELECTRICOS Y ANALOGOS)	10.5%
PRODUCTO DE SEGUROS (FINANCIERO)	5.6%
SERVICIO Y COSTO DE AGUA POTABLE	5.6%
DEFICIENCIA Y ELEVADO COSTO (CALIDDA)	4.9%
RECLAMO SOBRE APORTE DE PENCIONES AFP	4.9%
RECLAMOS DERIVADOS A MINISTERIOS	4.9%
RECLAMOS SOBRE GESTION MUNICIPAL	4.9%
SERVICIO DE ELECTRICO (COSTOS ELEVADOS)	2.1%
SERVICIO DE VIAJES (AGENCIAS Y ARELINEAS)	2.1%
SERVICIO DE SALUD	2.1%
OBRAS PUBLICAS (DERIVADOS)	2.1%
SERVICIO DE HOTELERIA	1.4%
	100%

8. ESTADÍSTICAS – INDICES DE GESTIÓN

8.1. Cuadro Resumen de Proyectos de Ley

DETALLE	N°
PROYECTOS DE LEY DICTAMINADOS/Exonerados o retirados	24
PROYECTOS DE LEY en estudio	20
TOTAL PROYECTOS DE LEY QUE INGRESARON A LA COMISIÓN	44
PORCENTAJE DE PRODUCTIVIDAD	55%

8.2. Cuadro Resumen de Dictámenes

DETALLE	N°
DICTÁMENES SUSTENTADOS EN EL PLENO	7
DICTÁMENES QUE ESTÁN CONSIDERADOS EN LA AGENDA DEL PLENO	7
DICTÁMENES PARA SER AGENDADOS EN EL PLENO	5
TOTAL DICTÁMENES APROBADOS	19

8.3. Cuadro Resumen de sesiones realizadas

DETALLE	N°
NÚMERO DE SESIONES ORDINARIAS	25
NÚMERO DE SESIONES EXTRAORDINARIAS	2
Total sesiones realizadas	27

8.4. Cuadro Resumen de Mesas de Trabajo realizadas

	DETALLE
1	Mesa Técnica de Trabajo con las Asociaciones de Consumidores
2	Mesa Técnica de trabajo sobre la problemática de los peajes en distrito de Villa El Salvador y distrito de Puente Piedra y propuestas de solución
3	Mesa Técnica de Trabajo sobre la problemática del contrato de seguro

8.5. Cuadro Resumen de funcionarios y personalidades que fueron fiscalizados y las veces que asistieron a sesión de la Comisión.

DETALLE	N° de veces que asistieron
Presidentes de Organismos Reguladores	**6**
Superintendentes y/o Adjuntos	**8**
Presidente del Indecopi	**3**
Ministros de Estado	**1**
Altos funcionarios	**42**
Asociaciones de Consumidores o representantes de usuarios afectados	**25**
Gremios Empresariales o representantes de empresas	**11**
Especialistas	**5**
Funcionarios Internacionales	**3**
TOTAL INVITADOS	**104**

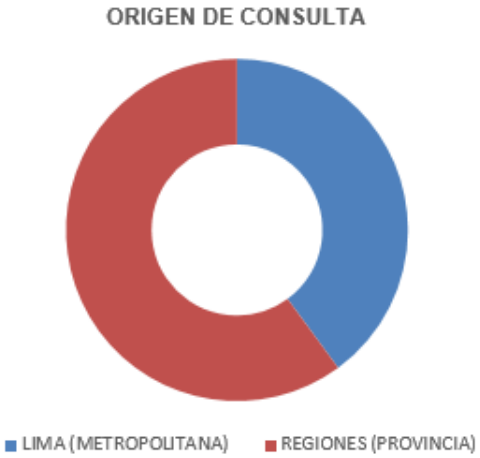
8.6. Cuadro Resumen de documentación recibida y tramitada

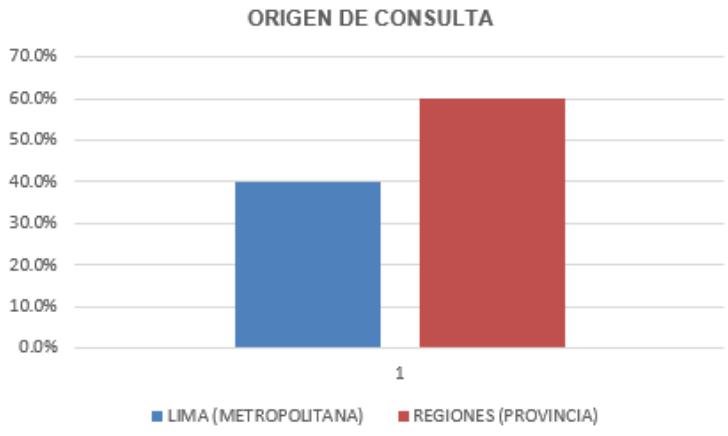
DETALLE	N°
Documentos recibidos	1248
Oficios emitidos	347
Oficios de Reclamos emitidos	308
Memorandos emitidos	30
Total documentación tramitada	1934

8.7. Cuadro Resumen de Atenciones del Módulo

Resumen por origen de Consultas

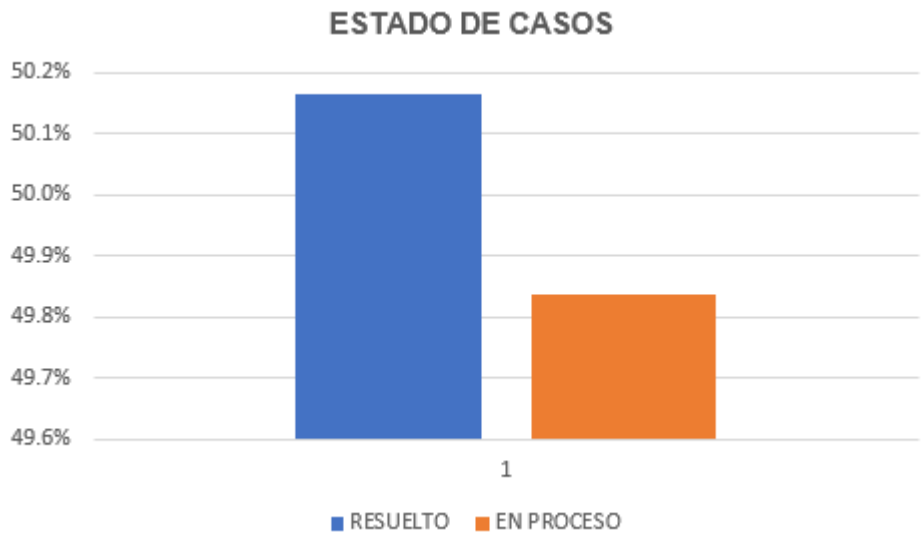
ORIGEN DE CONSULTA	%
LIMA (METROPOLITANA)	39.9%
REGIONES (PROVINCIA)	60.1%





TOTAL, DE RECLAMOS ATENDIDOS

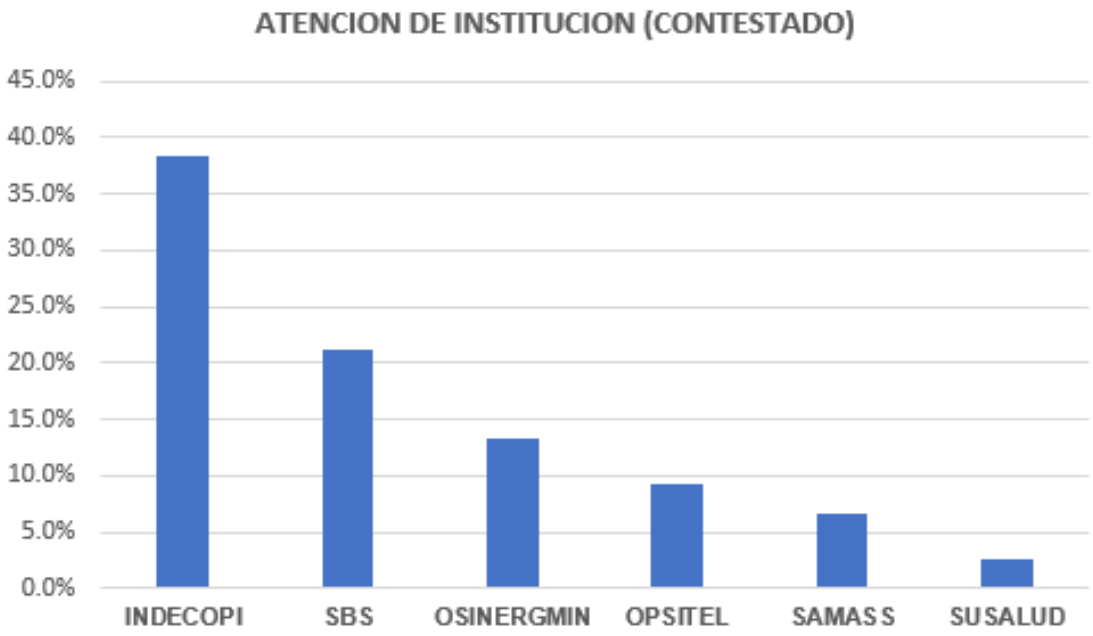
ESTADO	CANT	%
RESUELTO	153	50.2%
EN PROCESO	152	49.8%
	305	**100%**



DETALLE POR INSTITUCION RECLAMADA

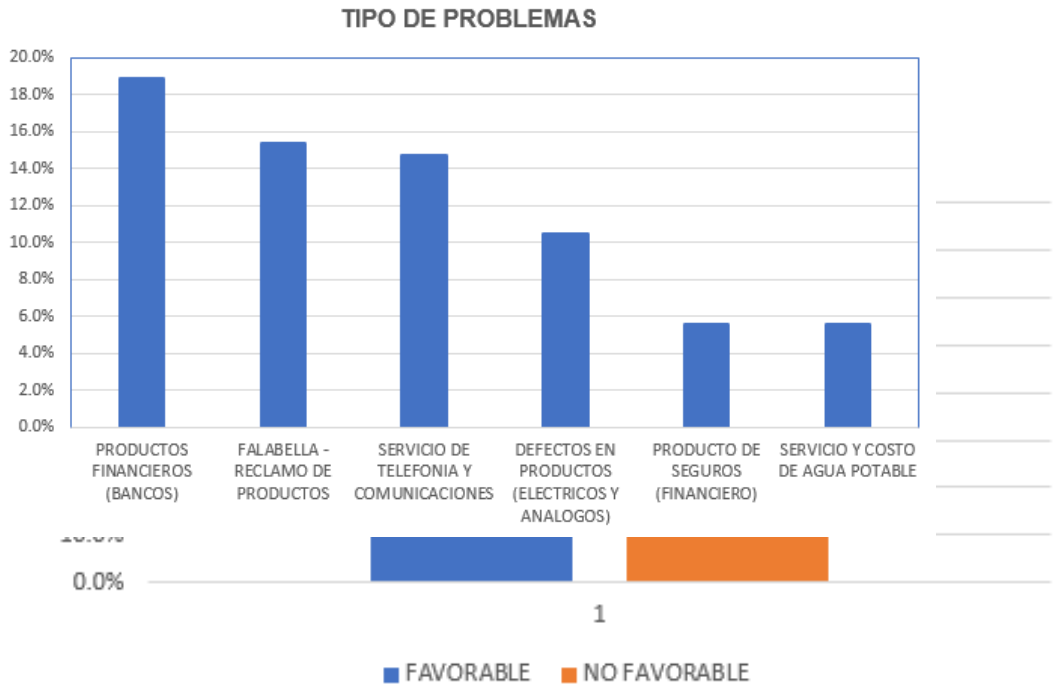
INSTITUCION	RESUELTO	%
INDECOPI	58	38.4%
SBS	32	21.2%
OSINERGMIN	20	13.2%
OPSITEL	14	9.3%
SAMASS	10	6.6%
SUSALUD	4	2.6%
PCM	3	2.0%
MINIS. VIVIENDA	3	2.0%
MIDIS	2	1.3%
MTC	1	0.7%
MINEN	1	0.7%
CONTRALORIA	1	0.7%
COMISION. JUSTICIA	1	0.7%
COMISION. FISCALIZACION	1	0.7%
	151	**100%**

INSTITUCION CON MAS CASOS RESUELTOS



DETALLE DE LOS RECLAMOS RESUELTOS

ESTADO	CANT	%
FAVORABLE	115	75.2%
NO FAVORABLE	38	24.8%
	153	**100%**


TIPO DE PROBLEMAS
20.0%
18.0%
16.0%
14.0%
12.0%
10.0%
8.0%
6.0%
4.0%
2.0%
0.0%
PRODUCTOS FINANCIEROS (BANCOS)
FALABELLA - RECLAMO DE PRODUCTOS
SERVICIO DE TELEFONIA Y COMUNICACIONES
DEFECTOS EN PRODUCTOS (ELECTRICOS Y ANALOGOS)
PRODUCTO DE SEGUROS (FINANCIERO)
SERVICIO Y COSTO DE AGUA POTABLE
0.0%
1
FAVORABLE
NO FAVORABLE

========== = ==========