

PLAN DE TRABAJO

(Actualizado al Decreto de Presidencia N° 003-2021-2022/P-CR)

COMISIÓN DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Dr. JOSÉ LUNA GÁLVEZ

Presidente

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

Lima, 8 de febrero de 2022

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

PLAN DE TRABAJO

I. INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo establecido por 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 eficiencia². 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 consumidores³.

Durante los años 90 aparecen los organismos reguladores de los servicios públicos como respuesta al proceso de transformación del rol del Estado en la economía, caracterizada por la liberalización de determinados sectores, así como la transferencia al sector privado de la propiedad de numerosas empresas estatales y el otorgamiento de concesiones de servicios públicos y obras públicas de infraestructura.

Como consecuencia de dicha modificación en el rol del Estado en la economía, se crearon los llamados Organismos Reguladores de los Servicios Públicos con el objeto de garantizar un tratamiento técnico de la regulación y la supervisión de las actividades económicas calificadas como servicios públicos o que se desarrollan en condiciones de monopolio natural o son poco competitivas y las que se requieren para su desarrollo la utilización de esas infraestructuras.

Así, mediante Ley 27332, Ley Marco de los Organismos reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se otorgó el nivel de 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, reguladoras, normativas, fiscalizadoras y sancionadoras, de solución de controversias, de solución de reclamos.

¹ Rubio, Marcial. En: “*Estudio de la Constitución Política de 1993*”. Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima 1999, pp. 319.

² Indecopi, Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor, febrero 2017, pag. 29.

³ Fuentes y Saavedra, Fundamentos, práctica y recomendaciones para una política efectiva de protección al Consumidor Julio 2012

Asimismo, corresponde señalar que 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 34^o 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”.

Entonces, 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 la posiciones 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; y, 4) Velar por el cumplimiento del Código de Protección al Consumidor y normas complementarias.

II. CONSIDERACIONES

La Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos es un grupo de trabajo especializado y una de las veinticuatro comisiones ordinarias conformada por Congresistas de las diferentes bancadas parlamentarias, cuyas principales funciones son el estudio y dictamen de los proyectos de ley relacionados con la defensa del consumidor y organismos reguladores de los servicios públicos, la absolución de consultas, la ejecución de acciones de seguimiento y fiscalización sobre los asuntos de interés público que son de su competencia; analizar y/o trasladar las denuncias presentadas, solicitar información y/o documentación a entidades de la Administración Pública.

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.

III. MARCO LEGAL

Dentro del régimen económico establecido en la Constitución Política del Perú se destaca la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, garantizando el derecho de estos a la información sobre los bienes y servicios que se encuentren a disposición en el mercado y velando por la salud y seguridad de la población, de acuerdo a lo señalado en el artículo 65^o de nuestra Constitución Política. Asimismo, en su artículo 2^o señala el derecho de toda persona a la igualdad ante la ley y 3^o reconoce como derechos constitucionales a aquellos que se fundan en la dignidad del hombre⁶.

El Acuerdo Nacional precisa el compromiso del Estado respecto al sostenimiento de la política económica del país sobre los principios de la economía social de mercado, conllevando el papel insustituible de un Estado responsable, promotor, regulador, transparente y subsidiario, que busca lograr el desarrollo humano y solidario del país mediante un crecimiento económico sostenido con equidad social.

Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020 (D.S. N° 024-2017-PCM), es un instrumento de gestión que permite alcanzar los objetivos planteados en la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor (D.S. N° 006-2017-PCM).

El monitoreo constante de dicho Plan permitirá no solo medir su avance sino, también, potencialmente, plantear medidas correctivas para su mejora y/o reformulación, dentro del marco de los lineamientos de la política y Código de Protección y Defensa del Consumidor y considerando el entorno y tendencias del mercado.

La Política Nacional de Protección de los Consumidores, tras el proceso de revisión realizado por el CEPLAN, en 2018, dentro del marco del reglamento que regula las Políticas Nacionales (D.S. N° 209-2018-PCM), fue incluida en la lista de políticas aprobadas bajo rectoría de la PCM a través de la Resolución Ministerial N° 248-2019-PCM.

El Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley N° 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 y la seguridad de estos, diseñando mecanismos de prevención y solución de conflictos entre proveedores y consumidores⁷.

⁶ Constitución Política del Perú, Art. 3^o y Política Nacional de Protección, febrero 2017, pag. 2.

⁷Indecopi, Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor, febrero 2017, pag. 2

El Código es el principio rector de la política social y económica del Estado, la protección de los derechos de los consumidores, especificando que dichas políticas deben ser transversales con la finalidad que involucren a todos los poderes públicos y a la sociedad y; tengan una cobertura nacional.

El Código establece como finalidad que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y gocen de los derechos y mecanismo efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En este sentido, la protección y defensa de los consumidores como parte del Plan debe recoger los siguientes aspectos⁸:

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.

IV. 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, 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 está integrada por dieciocho (18) miembros titulares y nueve (9) miembros accesorios. La conformación de la mesa directiva es la siguiente:

⁸ Indecopi, Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor, febrero 2017, pag. 30

MESA DIRECTIVA

JOSÉ LUNA GÁLVEZ

Presidente

ALFREDO PARIONA SINCHE

Vicepresidente

AMERICO GONZA CASTILLO

Secretario

V. DEL PLAN DE TRABAJO

El presente Plan de Trabajo se actualiza y adecúa a los Decretos de Presidencia N° 001-2021-2022/P-CR, 002-2021-2022/P-CR y 003-2021-2022/P-CR que amplían la legislatura y por tanto se considera oportuno ajustar el cronograma de actividades y sesiones.

El Plan de Trabajo toma 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.

Por tanto, la Comisión se centrará prioritariamente en los temas que a continuación se detallan, sin perjuicio de ir incorporando otros temas de urgencia que la coyuntura exija y que sean de interés para los Consumidores.

Asimismo, se tomará 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 hayan sido derivadas.

Impulso de la reforma del Sistema de Pensiones

La Reforma del Sistema de Pensiones es una urgencia que esta Comisión debe abordar, 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.

Fortalecimiento de las Asociaciones de Usuarios y Consumidores

Se promoverá 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 las regiones y provincias, con el respaldo de la Comisión de CODECO. Asimismo, se debe fortalecer su relación con cada uno de los organismos reguladores.

Organización de los Consumidores en todo el país

El nuevo enfoque que tomará en cuenta la Comisión es que los ciudadanos desarrollan una doble función: como consumidores y como productores a la vez; por tanto, se desarrollarán actividades y normas en ambos sentidos, considerando que el llamado sector informal representa más del 80% de nuestra capacidad productiva y existen Prosumidores que realizan actividades económicas y de consumo en forma marginal al mercado y del propio Estado. Por tanto, la organización y capacitación de estos amplios sectores sociales contribuirá a la formalización y la inserción a las relaciones dentro del mercado y la prestación de servicios brindados por el Estado.

Mejora en procedimientos de reclamos en el Sistema financiero y regulación de tasas y comisiones

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, la SBS y el Banco de la Nación.

Asimismo, el mercado financiero está muy concentrado en cuatro entidades financieras lo que limita la competencia y le resta 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 límite, 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 record de calificación crediticia, sino que tiene efectos colaterales en el campo laboral.

Se tramitarán y discutirán las iniciativas legales que se presenten 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.

En cumplimiento del régimen de Economía Social de Mercado establecido en la Constitución Política, se promoverá la competencia en este sector respetando los mecanismos de mercado, con respeto irrestricto a la propiedad y la libre empresa.

La Comisión espera que una mayor participación de las Cajas Municipales y el Banco de la Nación, dentro de los preceptos constitucionales, ayudara a la prestación de mejores servicios hacia el consumidor y en el incremento de las tasas pasivas (ahorro) y la reducción de las tasas activas (préstamos).

Promover mecanismos de compras estatales en forma directa a los productores que beneficien a los consumidores en precio y calidad.

Desde hace algunos años atrás se aprobaron normas legales que obligaban a diversas entidades del Estado, principalmente las vinculadas a los programas sociales para que realicen compras directas a los productores, sin embargo, en la práctica los objetivos no se vienen cumpliendo porque los más beneficiados en estos procesos son empresas intermediarias que no solo le pagan precios bajos a los productores, sino que perjudican al consumidor final en elevados precio y productos de menor calidad.

Se tramitarán las iniciativas legales que busquen corregir estas distorsiones y que el recurso presupuestal asignado para este tipo de compras beneficie tanto al productor y a los beneficiarios de los programas sociales y consumidores finales.

Fiscalización y mejora en la protección de los derechos de los ciudadanos en los servicios que brinda el Estado

Existen diversas denuncias y quejas de los diversos servicios que brinda el Estado, principalmente en salud, educación, las municipalidades u otros organismos como la RENIEC, el Poder Judicial, etc.

Podemos decir que los servicios que brinda el Estado al ciudadano se dan de dos formas. Primero, aquellas relacionadas con la prestación de un servicio administrativo a cambio del pago de un derecho o una tasa; y la segunda, las relacionadas con la prestación de servicios de carácter asistencial.

En el primer rubro se ubican las iniciativas legislativas y medidas destinadas a fomentar la simplificación administrativa y a eliminar las barreras burocráticas ilegales o irracionales, porque las mismas no sólo afectan a los usuarios, sino que también afectan la competitividad de las empresas.

Dentro de los servicios asistenciales que brinda el Estado están las atenciones brindadas por los Hospitales del MINSA, Essalud; atenciones brindadas por los Hospitales de la Solidaridad; las postas de salud municipales; las atenciones brindadas por las Empresas prestadoras de Salud (EPS's) y otras como el Instituto de Enfermedades Neoplásicas (INEN).

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 telefonía fija, móvil, cable e internet sea prioritario. En el 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 pondrá especial énfasis en la fiscalización a las empresas de este sector, así como al organismo regulador encargado de procesar los reclamos de los usuarios, de supervisar, sancionar y multar a las empresas infractoras.

También se darán trámite a las iniciativas legales relacionadas a esta problemática.

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, impulsaremos las medidas para que el Sistema Integrado de Protección al Consumidor sea más eficiente y funcional y que los ciudadanos tengan acceso efectivo a la protección de sus derechos.

Es de particular interés, la modificación de los artículos correspondientes al libro de reclamaciones estableciendo sanciones para los que no lo tengan y así, garantizar los derechos de los consumidores, su seguridad y la protección de la salud en las transacciones realizadas en forma virtual.

Consumidor y Protección de Datos Personales

Considerando que las nuevas tecnologías de la información y las nuevas prácticas comerciales conllevan inevitablemente al uso o tratamiento de los datos personales de los consumidores, como en el caso de los App para servicios de Delivery, taxis por aplicativos, el requerimiento de DNI al momento del pago en los supermercados o centros comerciales, las llamadas comerciales no deseadas, entre otras.

Se impulsará con el INDECOPI, la Autoridad de Protección de Datos Personales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, con la finalidad de tomar conciencia sobre los derechos que le asisten a los ciudadanos y poder ejercer un mejor control en el tratamiento de los datos personales por parte de los proveedores en el mercado, garantizando la defensa de los derechos de los usuarios de los servicios de delivery.

Sector Inmobiliario

La compra de bienes a futuro se ha convertido en una de las modalidades en donde es más fácil estafar a los consumidores y el grave perjuicio económico causado a éstos, debido al monto que se les exige desembolsar como inicial. Se aprobarán las iniciativas legislativas que busquen corregir estas malas prácticas y también se realizarán actividades para una mejor decisión de consumo mediante los portales web que Indecopi y otros organismos tienen a disposición para saber el record de denuncias, multas e incumplimientos que tienen las empresas.

Otros temas de interés para la Comisión

Existen otros temas que la Comisión considera importantes que sean considerados en el presente Plan de Trabajo:

a) Implementación de observatorios de mercado

Con el objeto de corroborar denuncias o reclamos y, a efectos de tomar las medidas que solucionen de manera efectiva situaciones que impliquen una vulneración de los derechos de los consumidores y usuarios, se implementarán observatorios de mercado, tales como el Observatorio Nacional de Textos Escolares - OBNATE, entre otros, como herramientas para generar, monitorear y analizar de manera constante información que permita legislar con evidencia, además de la formulación, implementación y fiscalización de políticas, planes y programas que tengan impacto y respondan a las expectativas de los consumidores y usuarios.

b) 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.

c) Información en la publicidad de los servicios educativos

Es importante que los proveedores publiciten sus servicios educativos consignando información relacionada con la calidad de los mismos (plana docente, malla curricular, empleabilidad en el caso de los centros de enseñanza superior), lo cual permitirá una decisión de consumo Informada e incentivará al proveedor a optimizar constantemente la calidad de su oferta educativa.

d) Promover la reducción proporcional de los costos educativos en los centros de enseñanza privadas a todo nivel.

Ello con la finalidad de establecer mecanismos adecuados de protección a los consumidores de los servicios educativos quienes, de modo excepcional y extraordinario, se han visto perjudicados con los efectos económicos del Covid-19. Esto implica que los centros de enseñanza privados, a todo nivel, de modo excepcional y en razón de las normas de emergencia sanitaria, deben adecuar los precios de sus servicios educativos a porcentaje de descuentos por escalas y proporcionales a la variación de los servicios educativos que ahora brindan de modo virtual y no presencial que fue lo que, en inicio, antes de la emergencia sanitaria, fue objeto de contratación entre privados. La justificación de este avocamiento público a un sector en teoría regulado por partes privadas estriba en el hecho de la naturaleza del servicio brindado: la educación, la cual, por naturaleza es de orden público. A su vez, por el hecho que muchos de los centros de enseñanza tienen carácter asociativo, esto es, que están exentos del pago del impuesto a la renta y no tienen fines lucrativos, en teoría. Y más, ante la reciente verificación de porcentajes de descuentos unilaterales de algunos centros de enseñanza privados que a lo más descuentan porcentajes de pago de pensiones entre el 5% al 20% lo cual, en una estructura de costos real, dista mucho de la veracidad de dichos costos que se han reducido producto de la educación remota, hasta en un 60%, en algunos casos.

El Ministerio de Educación y el Ministerio de Salud han anunciado el reinicio de clases a partir del mes de marzo de 2022, por tanto le corresponde a la Comisión garantizar el cumplimiento de las medidas de bioseguridad que implique menores riesgos de contagios y se proteja la salud y vida de los estudiantes, profesores y trabajadores administrativos.

De igual forma se vigilará las decisiones de incrementos de los costos de enseñanza, tanto en pensiones, matrículas u otros conceptos.

e) Promover que las compañías de seguros cumplan con las condiciones contratadas y adecúen sus pólizas de salud al diagnóstico y tratamiento por el Sars-Cov-2

Los consumidores se ven perjudicados cuando los resultados del mercado no cumplen con su potencial, lo que deriva en pérdida de bienestar para ellos. Identificar y medir la magnitud del detrimento del consumidor es un elemento esencial para el diseño de acciones, por ello se continuará en la búsqueda de una efectiva promoción y protección de los derechos de los usuarios de este tipo de servicios, monitoreando el mercado a fin de corroborar denuncias o reclamos contra las compañías aseguradoras respecto a posibles modificaciones anuales de las condiciones de las pólizas en perjuicio del asegurado, considerando que dichas pólizas deberían tener una vigencia indeterminada y las coberturas pactadas deben incluir los servicios de pruebas serológicas y moleculares para la detección de los contagios de sus afiliados o asegurados.

f) Promover la obligatoriedad de seguros contra daños a terceros y todo riesgo, devenidos por accidentes con bienes riesgosos, particularmente vehiculares.

En la actualidad, a lo más, el parque automotor cuenta con el uso obligatorio del sistema de aseguramiento SOAT, de accidentes de tránsito, el cual, ante un accidente con daños personales, cubre hasta por un monto máximo de veinte y seis mil soles en promedio los servicios médicos del usuario de la unidad de tránsito implicada en el accidente.

Se debe propiciar un sistema de seguros obligatorios de daños no solo propios sino contra terceros que no solo se ocupen de daños personales sino también de daños materiales, con primas y a todo riesgo. Esto facilitaría la difusión social del riesgo creado por el uso de vehículos automotores y la autorregulación del propio sistema intra seguros, evitando que el Estado, permanentemente, se haga cargo del coste en la resolución de estos conflictos. De ese modo, incluso, se tornaría innecesaria la

Período Legislativo 2021-2022

existencia de divisiones enteras de la PNP, a nivel nacional, vinculados a labores de “tránsito”, con todo lo que ello implica - incluso de la desaparición de las llamadas “pericias de daños” hechos por peritos de la PNP, en temas que bien pueden ser resueltos intra seguros. Dichas divisiones de la PNP, puede ser luego reubicadas en labores de seguridad ciudadana propias de la gestión policial. Este modelo funciona ampliamente en Europa y USA, con excelentes resultados.

g) Promover el establecimiento de un horario que regule las llamadas telefónicas para promocionar productos o servicios

Con el fin que la relación proveedor-consumidor sea de respeto y en salvaguarda del derecho fundamental de la persona a la tranquilidad, al disfrute del tiempo libre y al descanso, promoveremos activamente con el INDECOPI que los proveedores establezcan un horario dentro del cual puedan efectuar llamadas telefónicas para promocionar sus productos y/o servicios o prestar el servicio de tele mercadeo a todos aquellos números telefónicos que no hayan sido incorporados en el registro implementado por dicho organismo para registrar a los consumidores que no deseen ser sujetos de las modalidades de promoción antes indicadas, pues ello implica una vulneración de los derechos de los consumidores.

Sin que ello implique restringir el comercio electrónico y las contrataciones no presenciales debido a que producto de la situación de emergencia sanitaria, este mecanismo sería más utilizado por los consumidores.

h) 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.

i) Fiscalizar el alza del precio de los pasajes terrestres y aéreos en fechas de alta demanda

Ante las constantes denuncias de la población por el incremento desmesurado de los precios de los pasajes terrestres y aéreos en fechas de alta demanda (festividades, días no laborables y/o feriados), se vigilará que INDECOPI y otros organismos competentes cumplan con sus acciones de supervisión y fiscalización a fin de constatar si las empresas vienen fijando de manera independiente sus precios y evitar que se produzca, entre otras prácticas ilícitas, una concertación de precios entre los competidores.

j) Fortalecer el sistema de calidad en beneficio del consumidor

El Plan Nacional de Protección de los Consumidores considera como uno de sus ejes la protección de la Salud y Seguridad de los consumidores lo que hace necesaria revisar la normativa vigente para fortalecer los sistemas de calidad que permitan asegurar que los bienes que se consumen cumplen con las condiciones de salud y seguridad que no pongan en riesgo al consumidor.

Debido a los altos niveles de informalidad y de supervisión en el ingreso de productos del exterior, existen en el mercado productos adulterados y falsificados que no cumplen con los estándares de calidad, lo que implica mejorar la aplicación de Reglamentos y Normas Técnicas que garanticen la idoneidad de los productos que se consumen.

Igualmente se debe adoptar mejores mecanismos de fiscalización y sanción a las empresas que producen bienes que ponen en riesgo la salud y seguridad de las personas.

k) Evaluar la Verificación de los procedimientos para el otorgamiento de Certificaciones sanitarias y otras.

Debido a la importancia para la seguridad y salud de los consumidores es necesario que se realice una evaluación de los procedimientos, plazos y control en el otorgamiento de los Registros Sanitarios y cumplimiento de las normas técnicas, que aseguren la calidad, seguridad y salud priorizando la producción y comercialización de alimentos, productos químicos y juguetes con el propósito de mejorar las normas existentes a fin de mejorar la protección a la seguridad y salud de los consumidores.

l) Promover la transformación de Modelos de Atención al Consumidor en el contexto de la emergencia

sanitaria.

En el contexto de emergencia sanitaria como consecuencia de la pandemia del Covid-19 el modelo tradicional de atención a los consumidores que al ser presencial tendrán que implementar medidas sanitarias y reducción de los aforos, es necesario revisar el marco legal existente de manera que se aseguren modelos de atención virtual y del modelo de notificaciones que les permita a los consumidores poder tener toda la información necesaria para ejercer sus derechos plenamente.

m) 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.

VI. ACCIONES PARLAMENTARIAS

1. Estudio de los Proyectos de Ley derivados a la Comisión

La Comisión propone la priorización de los Proyectos de Ley que han sido derivados para su estudio técnico y dictamen, promoviendo la aprobación de los dictaminados, para lo cual se podrá invitar 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.

2. Sesiones virtuales o semi-presenciales en cumplimiento de las medidas de bioseguridad

Durante el tiempo que dure la pandemia y según lo dispuesto por el Ministerio de Salud y los acuerdos que tome el Congreso, se realizarán sesiones semipresenciales o virtuales, según lo indique la presidencia de la comisión.

Cuando las circunstancias lo permitan se realizarán sesiones descentralizadas de la Comisión en diferentes ciudades del Perú, a efectos de permitir la participación de los ciudadanos a nivel nacional, para lo cual se coordinará tanto con los Gobiernos Locales como Regionales, a efectos que estas sesiones puedan desarrollar temas de interés de la población donde se lleven a cabo; priorizando las ciudades más afectadas por la Emergencia Nacional Covid 19 y las regiones que fueron declaradas en emergencia por desastres naturales.

4. Visitas inopinadas

A efectos de cumplir con los temas centrales desarrollados en el presente Plan de Trabajo, se llevarán a cabo visitas inopinadas a las áreas de atención al ciudadano, consumidor /o usuario de los organismos comprometidos con la defensa del consumidor y/o usuario de servicios públicos, así como a los establecimientos y locales comerciales de mayor afluencia, a fin de verificar que los derechos de los consumidores y usuarios sean debidamente protegidos y respetados.

5. 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 podrá formar mesas de trabajo con la participación de los actores involucrados y de los académicos que se requiera.

6. Realización de eventos, foros, simposios y campañas de difusión

Cuando las circunstancias sanitarias lo permitan, 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, realizará talleres, foros, simposios, campañas de difusión de los derechos de los usuarios y consumidores, así como cursos de especialización en protección al consumidor y regulación de servicios públicos, para lo cual se convocará la participación de los organismos reguladores, así como de las instituciones académicas y especialistas. Estos eventos se realizarán en forma presencial y virtual, según las condiciones sanitarias.

7. Atención de las denuncias, quejas y reclamos de los Consumidores.

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

VII. NORMAS PARA EL DESARROLLO DE LAS 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.

➤ **SESIONES VIRTUALES Y SEMIPRESENCIALES**

Las sesiones ordinarias virtuales de la Comisión se seguirán realizando 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 apruebe la Mesa Directiva del Congreso de la República.

La citación a las sesiones se hará a través de la plataforma Microsoft Teams y a los correos electrónicos institucionales de los congresistas miembros titulares y accesitarios. Las sesiones serán semi presenciales cuando lo indique la presidencia de la Comisión, considerando la urgencia e importancia de los temas a tratar.

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

- 1) Los señores Congresistas que deseen hacer uso de la palabra durante el desarrollo de las sesiones, deberán registrarlo en el chat de la plataforma Microsoft Teams, de manera que el presidente les otorgue la palabra conforme al orden en que hayan registrado.
- 2) Las votaciones serán todas de forma nominal y pública, salvo las excepciones que señala el Reglamento del Congreso cuando se decida pasar a una sesión reservada.
- 3) Antes de cada votación, se procederá a pasar la lista de asistencia, a efectos de asegurar que exista el quorum correspondiente para la toma de la decisión.
- 4) Si al momento de ser llamado el congresista miembro titular, o accesitario que reemplaza al titular, para expresar el sentido de su voto, no contesta o no se le escucha por alguna falla técnica u otro motivo; se le vuelve a llamar para que exprese su voto al finalizar la votación; debiendo expresar su voto verbalmente en la plataforma



Período Legislativo 2021-2022

Microsoft Teams de manera que quede registrado en la grabación de la sesión o a través del chat de la sesión.

Las sesiones presenciales se realizarán según lo disponga el presidente de la Comisión o mediante acuerdo, con los procedimientos establecidos en el Reglamento del Congreso, cumpliendo estrictamente con las normas de bioseguridad y el aforo permitido.

VIII. COMUNICACIÓN

Toda comunicación oficial que se haga llegar a la Comisión, debe realizarse a través del correo institucional cuya dirección electrónica es codeco@congreso.gob.pe.

Lima, 8 de febrero de 2022.

JOSÉ LUNA GÁLVEZ
Presidente

AMÉRICO GONZA CASTILLO
Secretario