

Área de Transcripciones

CONGRESO DE LA REPÚBLICA
SEGUNDA LEGISLATURA ORDINARIA 2021

DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS
PÚBLICOS

MARTES, 15 DE MARZO DE 2022
PRESIDENCIA DEL SEÑOR JOSÉ LUNA GÁLVEZ

—A las 11:04 h, se inicia la sesión.

El señor PRESIDENTE.— Buenos días, señores congresistas. Iniciaremos la Décimo Cuarta Sesión de la Comisión. Pido a la secretaria técnica que pase lista para verificar el *quorum*.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Con su venia, señor presidente.

Congresista José Luna Gálvez.

El señor LUNA GÁLVEZ (PP).— Presente.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Congresista Ilich López.

El señor LÓPEZ UREÑA (AP).— Presente, señora secretaria.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Gracias, congresista.

Congresista Alfredo Pariona Sinche (); congresista Américo Gonza Castillo (); congresista Adolfo Tacuri Valdivia (); congresista Janet Rivas Chacara (); congresista Víctor Cutipa Ccama (); congresista Luis Gustavo Cordero Jon Tay (); congresista Jorge Morante Figari (); congresista Auristela Obando Morgan.

La señora OBANDO MORGAN (FP).— Obando Morgan, presente.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Buenos días, congresista.

Congresista Silvia Monteza Facho (); congresista Lady Camones Soriano (); congresista Diego Bazán Calderón.

El señor BAZÁN CALDERÓN (AV.P).— Bazán Calderón, presente.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Buenos días, congresista.

Congresista Miguel Ciccía Vásquez (); congresista Isabel Cortez Aguirre () .

Señor presidente, se puede dar inicio a una sesión en calidad de informativa.

El señor PRESIDENTE.— Siendo las 11 horas con 4 minutos del día martes 15 del año 2022, se da inicio a la sesión ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

Se deja constancia que el Acta de la sesión del 1 de marzo último fue dispensada de su aprobación.

Pasamos a la sección Despacho.

DESPACHO

El señor PRESIDENTE.— La Presidencia informa que hoy, 15 de marzo, se celebra el Día Mundial del Consumidor.

Y desde ayer iniciamos una serie de actividades, con la finalidad de difundir los derechos de los consumidores y analizar desde las regiones la necesidad de mejorar las normas en la idea de equilibrar la relación del consumidor con el proveedor.

En la mañana de ayer se realizó una feria del consumidor en el distrito de Comas, a la que asistieron el congresista Ciccía Vásquez, el presidente del Consejo Directivo de Indecopi y los Organismos Reguladores.

En la tarde se realizó un conversatorio virtual con asociaciones de consumidores de las diferentes regiones, quienes nos han dado a conocer varias propuestas importantes para los consumidores.

También hago de su conocimiento que la moción de saludo por el Día Mundial del Consumidor fue firmada por todos los integrantes de la Comisión, fue debidamente leída en la sesión del Pleno de la semana pasada.

Siguiendo con el programa por el Día Mundial de los Derechos del Consumidor, tenemos una sesión muy especial.

Hemos invitado a connotados especialistas internacionales, para tratar un tema que como congresistas tenemos que abordar.

El ingreso del Perú al Organismo de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), y qué requisitos debemos cumplir en materia de competencia en los mercados y el bienestar de los consumidores. Todo esto en el marco de una economía social de mercado.

Por esta razón iremos directamente a la Orden del Día, y las secciones de Informes y Pedidos los trataremos al finalizar, ya que no quisiéramos hacer esperar a nuestros invitados, porque también tienen que participar en actividades por el Día Mundial del Consumidor en sus respectivos países.

ORDEN DEL DÍA

El señor PRESIDENTE.— Hemos invitado al señor Paulo Burnier, experto de la OCDE.

Al señor Jean Pierre Couchot Bañados, subdirector nacional del Servicio Nacional del Consumidor de la República de Chile (Sernac).

Al señor Andrés Barreto González, superintendente de Industria y Comercio de la República de Colombia.

Ellos nos informarán de sus experiencias y las medidas que tomaron para ingresar a la OCDE, algo que todavía nos toca realizar a nosotros.

A todos ellos les agradezco por haber aceptado nuestra invitación y por su presencia.

Les damos la bienvenida en nombre del Congreso de la República del Perú.

La primera exposición será sobre los estándares de competencia que el Perú debe cumplir para ingresar a la OCDE, que estará a cargo del señor Paulo Burnier, experto de la OCDE.

El señor Paulo Burnier es académico, profesor de derecho en la Universidad de Brasilia, y excomisionado de la Autoridad Brasileña de Competencia (CADE), y tiene varias publicaciones en el campo del derecho y la política de la competencia, y estudios en derecho y política de la competencia en América Latina.

La segunda exposición será sobre el ingreso de Chile a la OCDE y sus efectos en materia de competencia y regulación de los mercados, que estará a cargo del señor Jean Pierre Couchot Bañados, subdirector nacional del Servicio Nacional del Consumidor de la República de Chile (Sernac). Sernac es una institución similar a Indecopi en el Perú.

Y la tercera y última exposición será sobre el ingreso de Colombia a la OCDE, la libre competencia y los consumidores, que estará a cargo del señor Andrés Barreto González, superintendente de Industria y Comercio de la República de Colombia.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Señor presidente, dejo constancia de la presencia de los señores congresistas Alfredo Pariona Sinche, Adolfo Tacuri Valdivia, Janet Milagros Rivas Chacara, Jorge Alberto Morante Figari, Auristela Obando Morgan, Ilich López, Silvia Monteza Facho, Diego Bazán Calderón, y Miguel Ángel Ciccía Vásquez.

Existe el *quorum* de Reglamento.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, señora secretaria técnica.

Damos el uso de la palabra al señor Paulo Burnier, para que inicie su exposición.

El señor BURNIER DA SILVEIRA.— Muchas gracias.

Buenos días, señor presidente.

¿Me escuchan bien?

El señor PRESIDENTE.— Se le escucha perfectamente.

El señor BURNIER DA SILVEIRA.— Muchas gracias, señor presidente.

En primer lugar, quisiera agradecer la invitación. Es un honor y un placer muy grande poder participar virtualmente de esta sesión, en nombre de la OCDE, donde trabajo.

Tengo una pequeña presentación.

Me permito pasar a ustedes y para todos los que deseen. Puede ser también enviada a los miembros de la Comisión, los congresistas.

Me permito compartir, entonces, la diapositiva.

Congratular a Perú por iniciar el proceso de adhesión a la OCDE, que es un hecho importante, una etapa importante de inicio del camino para una adhesión completa después de diferentes etapas.

Voy a concentrar mi presentación y mis palabras en los estándares que son habitualmente necesitados, requeridos para que los países puedan adherirse a la OCDE, los estándares en materia de competencia.

Declaro que la competencia tiene una relación muy cerca, muy próxima a la defensa de los consumidores.

Por eso, me parece importante decir que esta perspectiva del consumidor es clave en materia de política de competencia.

Aquí está un breve resumen.

Tengo solo cinco o seis diapositivas, espero ser lo más breve y directo posible, y después me coloco a disposición para las preguntas por si alguien tiene algunas.

Primeramente, unas palabras de introducción sobre la OCDE, sobre la importancia de las políticas de competencia en general.

En un segundo momento, hablar de lo que realmente se exige en materia de estándares de competencia en los países que son parte de la OCDE.

Y concluyo con algunas perspectivas futuras en esta materia.

No sé si la diapositiva está disponible.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Sí está disponible.

El señor BURNIER DA SILVEIRA.— La OCDE es una organización internacional que tiene 38 países, y que representa al 61% del PIB mundial, y la razón de la OCDE es aplicar políticas públicas.

El slogan principal de la OCDE que está escrita en esta diapositiva es *Mejores políticas para una vida mejor*, una vida mejor de los ciudadanos.

Esta frase: *Mejores políticas públicas para una vida mejor* representa un poco la misión institucional de la OCDE.

Entra las tantas políticas públicas importantes tenemos la política de competencia.

Como ustedes, congresistas y público en general, lo saben, la política de competencia contribuye sobre todo de dos maneras para los consumidores.

La primera, a más competencia entre las empresas menores precios. Más competencia entre las empresas, también promueve la innovación de servicios y productos en las empresas.

Por lo tanto, son incentivadas a innovar y ofrecer más opciones a los consumidores, a veces en materia de calidad, por ejemplo, no necesariamente en materia de precios.

Precio y calidad son los dos factores que habitualmente busca el consumidor, cuando se decide por un producto o un servicio.

Entonces, la política de competencia como la política pública tienen al consumidor como su centro. Es importante decirlo.

Me permito ahora decir en pocas palabras los estándares que son exigidos por la OCDE en materia de competencias para ser parte de este club, de la organización. **(2)**

Y hay básicamente dos pilares, dos elementos. Hay un pilar que se traduce como normativos y un pilar que se traduce como prácticas.

Nos quedamos en el primer plano, los instrumentos normativos de la OCDE, los principales son llamadas recomendaciones, ¿recomendaciones con gran consenso, porque son recomendaciones que son aprobadas por el consejo, y es la instancia máxima de la OCDE. Por lo tanto, todos los países, 38 países de manera consensual aprueban las recomendaciones.

Y aquí está una lista, que no es total, pero los principales, las recomendaciones principales en materia de competencia es sobre todo las más recientes.

Vemos, por ejemplo, que hay una recomendación del año pasado, el 2021, una recomendación sobre transparencia, justicia y equidad de procedimientos, como preservar los derechos de defensa para los investigados, por ejemplo, hay dos del año pasado.

Pero me permito otra vez hablar rápidamente de dos recomendaciones: una es la recomendación, que ahí está en la diapositiva, la figura, la foto, que es la recomendación de la OCDE, que los países adopten un régimen, un control de funciones, en inglés *major review*.

Entonces, normalmente se exige que un país tiene un sistema de control de función, ¿en su país ya es un mecanismo preventivo para evitar que graves concentraciones y de esta forma aumenten sus niveles de concentración en el mercado.

Yo estoy bien consciente que Perú ha adoptado, el año pasado, un sistema de control previo de concentraciones. Pero es un punto importante.

Hay también otra recomendación, que recomienda, que orienta leyes de lucha contra las colusiones, contra los carteles y los carteles económicos, las colusiones, en particular la lucha contra las colusiones en materia de contrataciones públicas.

Como ustedes también deben saber, las contrataciones públicas con las empresas coluden, fijan precios o dividen ilegalmente, ilícitamente los resultados de una contratación pública, una licitación pública.

Son los consumidores, los contribuyentes, es el dinero público que sale perjudicado, porque el servicio o el producto sale más caro. Entonces hay menos deudas, menos dinero público para otras políticas públicas igualmente importantes, educación, seguridad, salud y tantas otras.

Entonces, me permito tal vez hacer un énfasis, destacar estas dos recomendaciones de control de funciones en la lucha contra carteles.

Pero esto es un pilar, la OCDE tiene instrumentos normativos en que en esta caminata, en este camino del proceso de adhesión habrán ciertos momentos en que la OCDE, a través de un equipo, de una estructura, de un procedimiento, analizará, hará la revisión y el país, Perú, Argentina, Brasil, como también somos nosotros, dos latinoamericanos que hemos iniciado el proceso de adhesión a la OCDE, si cumplen de manera satisfactoria las recomendaciones de la OCDE.

El otro pilar de exigencia, de estándar que la OCDE analiza cuando está haciendo su análisis para aceptar un miembro nuevo, se refiere a mejores prácticas. Entonces, una cosa es las recomendaciones, que son más normativas, por así decir, y otras las prácticas, las prácticas se identifican por las mejores prácticas hechas por los países de la OCDE.

Y aquí tengo unas fotos de difusiones del Comité de Competencia, es un comité que se reúne dos veces por año y que se discute justamente las mejores prácticas.

Aquí, en azul, solamente como ejemplo, les indico algunos temas en que pueden, tal vez, ser objeto de análisis, porque representan temas de mejores prácticas, mejores prácticas en materia de independencia de los reguladores, si los reguladores tienen independencia suficiente para hacer su trabajo.

Mejores prácticas en materia de criminalización de carteles. Hay un equilibrio sobre todo cuando se tiene un sistema de clemencia, los programas de clemencia, que siguen a detectar los carteles y hay que tener un justo equilibrio y un cuidado para preservar los incentivos a los programas de clemencia, porque a veces la criminalización de carteles puede ser un área en que puede afectar este incentivo.

Entonces, son seguramente temas por los cuales la OCDE puede mirar con más cuidado con el propósito, con el objetivo de verificar si un país cumple con los estándares de los países de la OCDE.

Aquí las otras son exámenes inter-pares de países, pero que se puede extraer un poco de las mejores prácticas de la OCDE, debido a que los ejemplos en este dispositivo, Ecuador, el Salvador, Brasil y Perú no son miembros, son países que todavía no son miembros de la OCDE, pero que han solicitado, de manera voluntaria, someter esta variación inter-pares. Y, por lo tanto, en este tema es que son públicos, exámenes de Ecuador, de El Salvador, de Brasil y Perú.

Para indicar algunos ejemplos, se puede extraer un poco de estas mejores prácticas, porque en las conclusiones de los estudios que fueron hechos el 2021 por Ecuador, 2020 por El Salvador, 2019 por Brasil y 2018 por el Perú, al final hay algunas conclusiones que se consolidan sobre la forma de recomendaciones de la OCDE y que, por lo tanto, se puede extraer un poco de estas mejores prácticas.

Por lo tanto, recomendaciones, instrumentos de mejores prácticas son los dos pilares de estándares que la OCDE analiza cuando se revisa la solicitud, la solicitud de atención de nuevos miembros.

Como ustedes también tal vez lo sepan, hay cuatro países latinoamericanos que ya son miembros de la OCDE, México, en el 94; en Chile, 2010; Colombia, 2020; en Costa Rica desde el año pasado; tres latinoamericanos, tres países latinoamericanos, Perú, Argentina y Brasil han iniciado en enero de este año el proceso de adhesión, que puede durar algunos años.

Pero concluyo, señor presidente, por decir que la OCDE tiene también un marco, un cuadro, que orienta los nuevos miembros, estos cuadros de perspectiva de nuevos miembros desde el 2017.

También es un documento público y uno de los aspectos, más destacados en este cuadro es los esfuerzos de cooperación, que un país tiene con la OCDE.

Y concluyo, por decir, que Perú está en una posición, yo diría, privilegiada por ser sede a través..., por vía de Indecopi, el Perú por vía de Indecopi es sede del Centro Regional de Competencia en América Latina, por tanto, una iniciativa que beneficia a Perú y a los consumidores peruanos. Pero más ampliamente una iniciativa que pone a Perú como un punto central de política de competencia en la región.

Este Centro Regional de Competencia sirve básicamente como un programa de capacitación de funcionarios públicos que trabajan en autoridades de competencia en la región de Latinoamérica en Perú. Uno de los mandatos de Indecopi es, justamente, la protección de la competencia, y con eso yo concluyo.

Señor Presidente, yo espero que esta presentación haya sido clara.

Le pido disculpas, el español no es mi lengua materna, pero espero que haya sido comprensible y me coloco a disposición para gestiones ahora o futuramente. Mi correo de contacto está en este último dispositivo.

Con esto yo agradezco, señor Presidente. Una vez más me coloco a disposición para preguntas, si lo tiene.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias.

Seguidamente, damos el uso de la palabra al señor Jean Pierre Couchot Bañados, para que inicie su exposición.

Señor.

EL SUBDIRECTOR NACIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), REPÚBLICA DE CHILE, señor Jean Pierre Couchot Bañados.— Buenas tardes.

Pido autorización para proyectar unas láminas que tengo en PowerPoint.

El señor PRESIDENTE.— Secretaria técnica, dé todas las facilidades.

Está autorizado.

EL SUBDIRECTOR NACIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), REPÚBLICA DE CHILE, señor Jean Pierre Couchot Bañados.- Perfecto.

Muchas gracias.

Pido que me indiquen si ya pueden observar la presentación.

La SECRETARIA TÉCNICA.- Sí.

EL SUBDIRECTOR NACIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), REPÚBLICA DE CHILE, señor Jean Pierre Couchot Bañados.- Perfecto.

Bueno, lo primero es agradecer esta invitación por parte del Congreso de la República de Perú. Para nosotros es muy interesante poder participar de esta instancia y poder compartir la experiencia de Sernac en esta materia.

Para Sernac la seguridad en el consumo y los retos que significaron el ingreso de la República de Chile a la OCDE supuso varios requisitos.

Como se puede observar en la imagen que se está proyectando, con fecha 11 de enero del año 2010, la República de Chile firmó el convenio de adhesión de Chile a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, la OCDE, y a través de este paso y este acto tan importante, Chile pasó a convertirse en ese momento en uno de los 31 miembros que en ese momento formaban parte de esta organización, y siendo el primer país de América del Sur en sumarse con el exigente proceso que supuso por lo menos desde la normativa de protección al consumidor ingresar a esta organización.

Posteriormente, Colombia, Costa Rica, Perú, Brasil, se encuentran en procesos similares y ya han sido algunos de ellos incorporados, y esto supuso realizar modificaciones en la estructura interna del propio Servicio Nacional del Consumidor y actualizar otras normativas regulatorias o incluso legales para hacer frente a los requisitos que exigía la organización.

Este fue un proceso que no fue del todo simple o no estuvo exento de desafío, ya que fueron ocho las áreas que fueron o tuvieron que ser realizadas y debían ser puestas en actualización por parte de la República de Chile.

En ese sentido, como país sumamos o realizamos cuatro presentaciones formales, una especie de examen voluntario homologado que realiza la Organización de Naciones Unidas en su programa de UNCTAD, específicamente en materia de libre competencia y consumo.

Tuvimos que demostrar que la normativa actual de protección al consumidor se encontraba de acuerdo a los estándares que actualmente pasaré a mencionar y, de lo contrario, se debieron hacer los ajustes que eran correspondientes y aplicables en la práctica.

Como se puede ver, fueron varios los aspectos que Chile debió adecuar para poder ingresar y cumplir con los requisitos que establecía la OCDE a ese respecto. Principalmente, en materia financiera y a propósito de calidad y seguridad de bienes y servicios.

Lo primero fue, que el país contara con un sistema de notificación de medidas de seguridad. Que las medidas de seguridad adoptadas fueran suficientes para resguardar los derechos y los intereses de un grupo de consumidores que determinamos como hipervulnerables, atendidas sus características particulares en el contexto de las relaciones de consumo, que son los niños.

También realizar una gestión de los riesgos y el análisis de los costos beneficios, en las áreas que se proponían cambios regulatorios y exigencias relativas a la seguridad de producto.

Crear un sistema de recolección de datos relativos a lesiones o daños causados por productos de consumo y que dio lugar a un interesante proyecto en materia de consumo con un hospital de niños en la región metropolitana de Santiago, y que tendré ocasión de explicarlo en detalle a continuación, y directrices específicas para la protección de los consumidores en el contexto del comercio electrónico, y directrices y ámbitos relativos a la protección del consumidor también en el ámbito de aspectos financieros, específicamente en materia crediticia.

Estas brechas, naturalmente debieron ser afrontadas desde un punto de vista orgánico y sistémico, y para ello debimos generar una instancia de coordinación intersectorial, que es liderada por el Servicio Nacional del Consumidor, y que integra otros organismos que denominamos en Chile, organismos reguladores sectoriales, por ejemplo el Instituto de Seguridad Pública, el Ministerio de Salud, la Superintendencia de Electricidad y Combustible, la Superintendencia de Servicios Sanitarios, la Subsecretaría de Relaciones Económicas Internacionales, la Policía de Investigaciones, la Subsecretaría de Transporte, etcétera, entre otros organismos competentes y que detentan con facultades que se vinculan con la calidad y la seguridad de los productos.

Esta Mesa coordina, entre otras funciones, la supervigilancia de mercados en ámbitos específicos, y conjuntamente creamos y damos vida al sistema de notificación de alerta de seguridad de productos, que también es conocido en el contexto de la Agencia de Protección al Consumidor, como los Sistemas de *Recall*.*

En relación a la segunda recomendación que formulara la OECD, sobre medidas para garantizar un consumo seguro por parte de niños, específicamente de este grupo de consumidores hipervulnerables.

Abordar esta problemática, incluyó la generación periódica de estudios, como por ejemplo el reporte de materias auxiliares de explotación, como se ve en la imagen que está en esta lámina, y con el resultado aparejado de 15 denuncias infraccionales que se interpusieron ante la justicia en ese momento, por no cumplir con las obligaciones relativas a información en el rotulado del

producto.

Adicionalmente, en relación al requisito de establecer un sistema de recolección de datos relativos a lesiones o daños causados por productos de consumo, las brechas que se identificaron durante este proceso se abordaron a través de un convenio que se celebró con un hospital público de nuestro país, que es el Hospital Calvo Mackenna y con una corporación que es la Corporación de Ayuda al Niño Quemado, que ve particularmente ese tipo de accidentes y que recibe las siglas de COANIQUEM.

Y este convenio es muy interesante porque permitió la interrelación entre el Estado, a través de su Agenda de Protección de los Derechos de los Consumidores, una institución pública de Salud que se dedica a la atención de estas urgencias médicas por quemaduras, y a esta corporación que ayuda en la rehabilitación de niños que sufren quemaduras.

Y se pudieron obtener datos muy, muy interesantes, y permitió establecer estadísticas de lesiones, a propósito del uso de productos de consumo.

Y esta iniciativa es una iniciativa permanente que nació en el año 2015, y tiene una importancia muy, muy marcada, porque de esta forma el SERNAC pudo tomar conocimiento de aspectos que suponen vulneración a la seguridad de los derechos de los consumidores, precisamente porque SERNAC no tenía acceso a esta información, precisamente porque los consumidores, en estos casos, no anteponían reclamos ante el SERNAC y por lo tanto SERNAC no contaba con los canales y los medios necesarios para poder tener conocimiento de estas situaciones.

Y por lo tanto, frente a un accidente también había desconocimiento de parte de los consumidores que la Ley del Consumidor regulaba estas situaciones. Y por una parte establece un régimen de sanciones por incumplir la normativa de protección de los derechos de los consumidores, y adicionalmente contempla el derecho de las víctimas de una infracción a la Ley del Consumidor, de poder perseguir una indemnización por todos los daños materiales y moderales (sic) que se le pudieran haber ocasionado.

Por lo tanto, a partir de este convenio de accidentabilidad, SERNAC tiene conocimiento casi inmediatamente de cuando se ha producido una alerta de seguridad. Por ejemplo, si llegaran dos niños o tres niños afectados por el uso de un producto nuevo que ha ingresado al mercado, el SERNAC puede desplegar sus mecanismos de seguridad.

Ello, naturalmente, sin perjuicio de las obligaciones que establece la propia Ley del Consumidor, a propósito de la internación y la existencia de productos que fueran potencialmente peligrosos para la salud de los consumidores.

En ese sentido, la propia Ley del Consumidor establece la obligación de los proveedores o empresas de informar oportunamente a la autoridad competente, cuando tomaran conocimiento de la existencia de un producto o bien de una característica de un

producto que pudiera representar un daño o riesgo para la seguridad de los consumidores.

Adicionalmente, dentro de los aspectos que han sido objeto de tratados en las exigencias de la OECD para poder ingresar, había un requisito o un elemento asociado a la seguridad o temas de comercio electrónico.

En este sentido, el SERNAC durante este proceso de incorporación y en el último tiempo, hemos realizado distintas acciones a propósito del tema del comercio electrónico. Por ejemplo, el próximo día, 24 de marzo, entra en vigencia un nuevo reglamento que viene a complementar las exigencias que establece la Ley del Consumidor, PERO específicamente relativos al comercio electrónico, donde se regulan distintas conductas y deberes que se establecen nuevos para los proveedores, principalmente en cuanto a información y en materia de información del consentimiento.

Sin embargo, existen todavía muchos desafíos porque, por ejemplo, los *dark patterns*, han sido incorporados como una conducta realizada por parte de los proveedores y por ejemplo estos *dark patterns* ya forman parte habitual o un elemento conductual inherente al comercio electrónico.

De hecho, un estudio que realizó SERNAC, durante mediados del año pasado y especificó que en 107 sitios *web* o aplicaciones el 64% se incorporaban datos o *dark patterns*, patrones oscuros, que son conductas que se incorporan intencionadamente en el proceso de navegación o de utilización de una plataforma de comercio electrónico para dirigir o intencionar la opción de compra al consumidor.

Si bien estos patrones oscuros, en principio, podrían ser admitibles, el problema es que en muchos casos afecta la libertad de conservación de los consumidores y afectan su consentimiento y eso ha sido parte de los requisitos que SERNAC ha identificado en su proceso de incorporación a la OECD.

En materia de crédito y en materia de regulación financiera, la Ley del Consumidor ha sufrido importantes modificaciones desde la incorporación de Chile a la OECD en el año 2011, y al momento de revisar los estándares establecidos en materia de protección a los consumidores financieros, en el ámbito específico de crédito, se incorporó una Ley, que es la Ley 20555, que permitió dar cumplimiento a varios de los requerimientos planteados en la ruta de ingreso de Chile a la OECD.

Sin embargo, esta mejora, todavía nos encontramos en vía de implementación, por ejemplo el año pasado entró en vigencia una Ley, que es la Ley denominada de *Portabilidad Financiera*, que permite por ejemplo que los consumidores puedan portarse desde una institución financiera a otra, en créditos hipotecarios y en créditos de consumo en la medida que existan mejores condiciones para los consumidores respecto, por ejemplo al cobro de comisiones o tasas de interés que pudieran ser aplicadas.

Por ejemplo, hemos dispuesto, que durante los últimos dos años, un estudio de ciencias conductuales para reformar una cartilla que la Ley establece, que es obligatoria para las instituciones financieras, relativo a una hoja de resumen, por ejemplo en materia de créditos hipotecarios, de manera tal que el consumidor pueda saber cuánto está pagando y cuáles son los costos asociados a ese producto financiero y de manera tal que pueda conocerse que existen mejores oportunidades en otra institución financiera, de manera tal que se promueva la transparencia y la competencia en este mercado.

Finalmente, para tampoco extenderme más en esta presentación, y dar lugar actualmente a algunas preguntas o consultas, yo podría graficar que la incorporación de SERNAC a la OECD, supone o supuso como balance lógico de que hemos tenido que pasar desde un hogar un poco más pequeño a una casa bastante más grande, puesto que la anexión y la incorporación de Chile a la OECD, ha supuesto que el SERNAC se haga cargo en forma sistémica del tema principal, que es la seguridad de productos, contando hasta la fecha con cerca de 1500 denuncias ante la justicia, relativa a la calidad y seguridad de productos y crear y coordinar un Sistema Nacional de Seguridad de Productos que compone el Sistema de Gestión de Alertas de Seguridad de Productos y una Mesa Nacional de Seguridad de Productos, que dentro de las funciones de cada órgano competente dentro del ejercicio del ejercicio de sus atribuciones tiene, por ejemplo, proponer ajustes a las normas reglamentarias que dice en relación con la calidad y seguridad de productos.

Eso es todo, señores congresistas, lo que puedo informar desde Chile, y quedo atento y disponible para alguna consulta que puedan ustedes disponer al efecto.

Muchas gracias.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias.

Seguidamente, le damos el uso de la palabra al señor Andrés Barreto González, para que inicie su exposición.

EL SUPERINTENDENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA, señor Andrés Barreto González.— Muchas gracias, honorables congresistas, a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Regulados de los Servicios Públicos del honorable Congreso de la República del Perú.

Me honra mucho poder compartir en este espacio con mis colegas de Chile y de la OECD, la experiencia colombiana respecto del proceso que llevó al acceso y la admisión como Estado miembro de Pleno Derecho de la República de Colombia, sobre todo lo que tiene que ver en materia de protección del consumidor a la OECD.

Este es un camino que se inicia en el año 2012, cuando la República de Colombia manifiesta su interés de empezar a entrar en un proceso de revisión por parte de sus pares y de la propia organización, con el fin de determinar si las políticas internas, desde el punto de vista normativo, regulatorio e institucional, respondían al

derecho de la protección del consumidor desde la perspectiva de la organización internacional.

En ese sentido, en el año 2015 Colombia accede al estatus de miembro del Comité de Protección del Consumidor de la OECD, en donde ya tiene ocasión de participar con los demás estados miembros de la organización, en las discusiones de las políticas públicas internacionales, respecto de las cuales Colombia debería tomar atenta nota con el fin de poder surtir ese proceso de acceso.

En ese sentido, en el año 2020, Colombia ya accede de pleno derecho a la organización, en donde participan tres comités, la Superintendencia de Industria y Comercio, Consumidor, Competencia y Datos Personales; pero, pues por la fecha que hoy día nos concita me restringiré a hablar del tema de competencia, siendo esta la principal función del Superintendente de Industria y Comercio de Colombia.

Esta autoridad en la República de Colombia es autoridad en seis temas, pero las decisiones en materia de competencia las toma el Superintendente de Industria y Comercio, y de allí la importancia pues de destacar ese derecho.

En Colombia es un derecho constitucional, fundamental, tiene que ver con la libertad económica, la libre empresa, la libertad de oficio y por supuesto el bienestar de los consumidores.

Es así, como desde el año 2013, hemos venido trabajando o trabajamos en la ruta de acción de la República de Colombia, **(4)** el comité de competencia de la OCDE, en donde se busca mirar desde diferentes perspectivas, varios asuntos.

Primero, si las leyes de competencia de la República de Colombia satisfacen el estándar internacional, desde el punto de vista del derecho comparado y las recomendaciones de esa organización.

Segundo, que facilidades hay para la cooperación internacional en materia de política de competencia y la efectiva implementación de ese régimen jurídico.

Tercero, identificar las políticas públicas, respecto de las cuales se pudiese hacer una mejora regulatoria, tanto en lo sustantivo, como en lo institucional. Varias de las recomendaciones de la OCDE, se asemejan a muchas de los que se tuvieron que enfrentar a varios estados en vía de desarrollo como el nuestro y varios de los estados latinoamericanos que hacen parte de esa organización. Básicamente, revisar si el tamiz de esa ley es apropiado. Nuestra norma de competencia es del año 2009 y se encontró que la misma, obedecía a los estándares necesarios para proteger, promover y privilegiar la libre competencia económica.

La segunda, la discusión sobre la institucionalidad respecto de la persona, tomadora de la decisión de competencia y allí es bueno aclarar un tema que a veces se vuelve un dilema que no fue planteado por la organización. La organización no señala cual es el mejor modelo posible, porque todos los estados tenemos un régimen constitucional distinto.

Incluso, muchos estados tenemos un régimen de Derecho Administrativo, otros no lo tienen y en Colombia la autoridad de competencia es una autoridad de nivel Ejecutivo, es la policía administrativa. Y por ende, no es autoridad judicial, ni mucho menos penal o criminal.

En ese sentido, lo que se recomendó era la necesaria división entre el proceso de investigación y sustanciación del proceso y la toma de decisiones. Es así, como la autoridad está dividida en dos, una de delegatura de promoción y protección de la competencia que se encarga de recibir las quejas, adelantar las investigaciones y presentar las acusaciones al despacho del Superintendente de Industria y Comercio, quien valora este informe que presenta la delegatura.

Y, posteriormente toma una decisión a través de la imposición de una sanción que es económica, una multa. Para eso, lo acompaña una Junta Asesora compuesta por miembros plurales externos, que únicamente son citados al momento de una toma de decisiones material de competencia para la imposición de una multa.

Sobre el catálogo de prácticas, pues, obviamente empiezan a responder. Hay una nomenclatura internacional muy conocida por todos, a través de muchas, distintas situaciones que afectan el libre mercado.

En Colombia están en un catálogo de conductas tipificadas desde el año 92 y en esa medida solo hay una que reviste una conducta criminal que es la colusión, que en Colombia también es delito.

Así quedemos como el trasegar internacional, las prácticas son más o menos coincidentes en los distintos regímenes jurídicos y de eso toma atracción La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, con el fin de analizar y evaluar y entender que eso tiene una coincidencia con las mejores prácticas y políticas internacionales.

De otra parte, la posibilidad, también de privilegiar o respetar el debido proceso, si estas son autoridades administrativas que imponen sanciones por vía de una multa a aquellas empresas o personas naturales que hayan sido sancionadas, tienen el derecho de recurrir esa decisión ante las cortes. En Colombia, el contencioso administrativo, por ser un régimen de Derecho Administrativo de la República de Colombia.

En ese sentido, se garantizan por varias vías dos situaciones, uno, el debido proceso, dos, el recurso judicial efectivo y tres, casi que hay una "segunda instancia" que permite controvertir la decisión de la superintendencia como autoridad de competencia, lo cual consideramos que es muy valioso para el debate por dos situaciones:

1. Que se analicen, ojala los argumentos sustanciales y económicos a través de los cuales se ha impuesto la sanción.
2. Se ratifique o se revoque la imposición de esa multa.

Con satisfacción debemos decir que desde ese ejercicio hasta nuestros días, el 80% de las decisiones tomadas por las autoridades de competencia, son confirmadas por las Cortes en Colombia; lo cual, da un grado, también a demás de la certidumbre jurídica al respecto, de cómo se adelantan los procesos.

Por supuesto que siempre habrá la posibilidad de una mejora continua cuando hablamos de políticas públicas. Es así, como independientemente de las recomendaciones de organización y la participación en el comité.

Hay debates interesantes respecto de las modificaciones, por ejemplo, de las sanciones del año 2012 al 2015 y en lo que tuvo que ver con el 2020 como de pleno acceso. Tenemos una deuda pendiente que era cambiar la dosimetría de la imposición de las sanciones que únicamente se media en una tasación dineraria, en salarios mínimos colombianos de 1 a 100 mil. En ese sentido, el año pasado, precisamente en el mes de Diciembre, se votó y adoptó una ley que fue sancionada en este año respecto de nueva manera de imponer las sanciones que obedecen a una recomendación de la organización.

1. Un criterio eminentemente económico de 1 a 100 mil salarios mínimos.
2. El porcentaje de la gravedad de la conducta.
3. Al tratarse de obra pública o contrato público, el 30% del valor del contrato, pero, es importante tener en cuenta que no es una dosimetría que se va sumando como un factor de grabación punitiva, sino que es uno de los varios criterios que la autoridad de competencia puede tomar.

Incluso se implementó la posibilidad de tomar un porcentaje del patrimonio de la empresa a sancionar.

Pero, vemos así, que de alguna manera se privilegian varios principios que tuvieron que ver con la recomendación de la OCDE.

1. Que las multas no sean expropiatorias.
2. Que las multas sean disuasivas.
3. Que existe una amplia dosimetría y una posibilidad real, que desde el punto de vista jurídico y económico, la conducta sea resarcida o reparada a través de la imposición de esa sanción.

Eso es una mejora regulatoria importante que empezó a analizarse desde el año 2012 y hoy día afortunadamente es una gran realidad jurídica.

Sobre todo por el gran papel que nuestro honorable Congreso también tuvo en esa discusión. Por cuanto, al ser la imposición de sanciones, tiene reserva de ley y de allí la necesidad de haberla llevado al Congreso.

Otra segunda discusión, como les mencionaba de la división de institucionalidad es la denominación de superintendente, con el fin de garantizar alguna recomendación que dio la OCDE con la

llegada de esta administración que inició el año 2018 y culmina el año 2022, se impusieron unos requisitos para esta entidad, algunos que tienen que ver con la experiencia profesional, títulos profesionales, entre otros.

Y, al ser una autoridad de denominación presidencial, el hecho de que se le dotará de una estabilidad funcional e institucional a través de un periodo fijo.

Lamentablemente, los requisitos quedaron, pero el único privilegio que podría garantizar alguna independencia que fuese la estabilidad en el periodo, fue demandado en el contencioso administrativo y en su momento, pues los jueces determinaron que eso debería haber sido de rango de ley y no de un decreto, como se hizo.

Será una discusión por venir, pero los requisitos por lo menos quedaron, dándole a eso un grado de opinión *iuris*, de que era importante tratar de buscar los profesionales idóneos para detectar esas responsabilidades.

Es un decreto que también aplica a otros dos supervisores, que son el supervisor financiero en Colombia y el supervisor de compañías o de sociedades, que también obedecieron a ese matiz que la OCDE dio respecto de la naturaleza, la independencia y los requisitos del cargo.

Otro tema importante tiene que ver con la abogacía de la competencia con un instrumento; a través del cual, se analiza regulación con el fin de evitar posibles situaciones que deriven en afectaciones a la libre competencia.

En un principio, esos conceptos únicamente estaban restringidos para temas absolutamente legales; es decir, a aquellos instrumentos que trascienden a través del Congreso de la República o la expedición de ciertas regulaciones por el Ejecutivo, en una reforma que hicimos el año 2018, ampliamos esa facultad de poder participar con abogacía de la competencia en regulaciones de Orden Departamental y Municipal en la República de Colombia.

Lo que permite de alguna manera: uno, tener un criterio técnico respecto del beneficio de esas regulaciones o lo impertinente de las mismas y, dos, que no genere externalidades, además de la jurídicas de afectar la libre competencia, aprobados en un instrumento muy efectivo. Porque por esa vía tenemos esa función asesora, pero sobre todo tenemos la posibilidad de conceptualizar e implementar esa recomendación y esa buena práctica que dio la OCDE en su momento.

Y, una tercera función que mayoritariamente todas las autoridades de competencia tenemos y que también fue objeto de una mejora en ese proceso de 2012 al 2020 de pre acceso, post acceso y acceso de pleno derecho a la organización que tiene que ver con el control de las operaciones de integración.

En ese sentido, también la organización señaló que era importante definir claramente unos umbrales económicos, con el fin de

determinar ¿Que operaciones de integración deberían ser notificadas?

¿Cuáles deberían ser evaluadas? Y ¿Cuáles, por su importancia en el mercado y su impacto en la economía, deberían surtir dos fases?

Hoy, afortunadamente es una práctica homóloga muy bien entendida por diferentes jurisdicciones independientemente del régimen jurídico, por el que se gobierna. Incluso, si solo no son Estados miembros de la OCDE, eso nos da de alguna manera:

- 1 Estabilidad jurídica.
2. Seguridad y certidumbre jurídica para la inversión extranjera y para la inversión nacional.
3. La posibilidad de que la Superintendencia o la autoridad de competencia en cada jurisdicción, tenga la posibilidad de hacer un análisis de que esa operación de integración, primero, no genera asimetrías en el mercado, segundo, no genere posiciones de dominio protegiendo al final del día al consumidor que también es un poco la razón de ser del derecho de la competencia y tercero, permite mayor dinámica y presión competitiva en los mercados, sin tener simplemente un catálogo o una tarifa legal, se restrinjan. Eso también ha sido una gran mejora y creemos que es importante.

Tal vez el último tema y el más actual que también ha logrado ser una gran reforma del régimen de competencia en Colombia y obedece a un tema que desde el año 2018 al año 2021, ha estado trabajando la OCDE.

Es lo que tiene que ver con los programas de delación y los beneficios por colaboración, en donde también hemos implantado nuevas figuras con el fin de dinamizar un programa que estaba en crisis de manera global, que no tenía que ver simplemente con las recomendaciones de las OCDE, sino que era una necesidad de que las autoridades de competencia adaptaran a criterios nuevos, respecto del incentivo que hay por delatar esas conductas.

Los beneficios que hay por delatar esas conductas, a través de la protección de la información, la exoneración de las multas, entre otras Y, al final del día una victoria a las autoridades de competencia también es actuar desde el ámbito preventivo, ¿anterior al hecho? sin necesidad de tener que llegar al marco sancionatorio de naturaleza o de herramientas Ex post.

Colombia tomó debida nota de ese ejercicio. En el año 2018, también nos obsesionamos por implementar un programa de cumplimiento en materia libre competencia, Indecopi de Perú reafirmó el suyo propio.

El departamento de justicia de los Estados Unidos con el de México empezó a tener una atracción y una evaluación importante que llevó la discusión a la OCDE. Entonces, nótese como fue un esfuerzo individual de los Estados, creo que de esta manera a la inversa generar una buena práctica y política pública, que hoy día ha sido del recibo de la organización de cooperación para el desarrollo

económico, en donde los programas de cumplimiento vienen de alguna manera a complementar lo que tiene que ver con los programas de delación, las buenas y mejores prácticas y políticas en competencia.

La compartimentación del proceso, el debido proceso, el recurso y la Tutela Judicial Efectiva.

Y, hoy día, el cumplimiento como la necesidad real de que el comercio, la industria, la economía, cumplan con un código de conductas en el mercado por la vía de no afectar a los consumidores generando prácticas anticompetitivas, puedan utilizarlo como una garantía, un mecanismo expedito para cesar la investigación administrativa o ex post y puedan, también ser implementados como sanciones más allá de la multa o de la reparación pecuniaria en el marco de una gran política pública global de la política de cumplimiento en materia de libre competencia.

A grandes rasgos ese fue un poco el trasegar de la República de Colombia, desde esa primera manifestación en el año 2012 hasta ese acceso el Pleno lo ha hecho el 2020, en donde hemos podido tener la posibilidad de aprender en los comités de varios de nuestros estados latinoamericanos, ¿de tratar de ponernos las mejores políticas públicas, entendiéndolo también, sobre todo, qué esto no es una imposición ni es un dilema versus la soberanía judicial y jurídica de cada Estado.

Sino que deben ser recomendaciones que podamos aplicar en nuestras realidades jurídicas y en nuestras dimensiones económicas, con el fin, sobre todo de garantizar los derechos de los ciudadanos, derechos colectivos. Y, ojalá llevar todos en la misma vía el desarrollo de nuestra región.

Discusiones habrán por venir, respecto de lo que tienen que ver, por ejemplo, con las organizaciones dignas regionales y los compromisos de Derecho Internacional. Pero, creo que a todos nos hace bien tratar de generar una atracción positiva en nuestros Estados hacia los mejores estándares y las mejores políticas, sobre todo el procurar de un derecho colectivo, como es el de la libre competencia.

Honorables congresistas, miembros de la comisión, les agradezco mucho por este tiempo y espacio y me honra mucho haber participado en el día de hoy en este panel.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias.

Yo quisiera... a los señores congresistas que quisieran hacer alguna pregunta o comentario, pueden solicitar el uso de la palabra a través del chat.

Yo quisiera hacer alguna pregunta al funcionario de la OCDE, en el Perú tenemos dos graves problemas, uno es la puertas giratorias que han hecho que las empresas penetren y capturen los organismos reguladores y estudios de abogados, gremios empresariales, funcionarios. Y, hace más de 10 años han tomado casi todos los organismos reguladores en el Perú.

En este problema ¿Qué cosa recomienda la OCDE? ¿Cómo podríamos salir de este tema?

Otro tema, es la integración vertical, en el Perú existe integración vertical total en diferentes mercados, en uno de los mercados de medicina, un grupo económico concentra más del 80% del mercado, a través de una cadena de laboratorios, clínicas, farmacias, seguros, hasta cementerios, funerarias, todo la línea completa.

Y, esa es nuestra realidad en el Perú ¿Qué recomienda la OCDE? Ya que han realizado algunos estudios en el mercado peruano donde han encontrado Oligopolio, Monopolio o abuso de posición de dominio

Si lo tuvieran, agradecería a muchos, nos apoyaran enviándonos a la Comisión de Defensa del Consumidor del Perú, esas son mis preguntas y son temas bastante álgidos con el que luchamos en el Perú. Y, si queremos entrar a la OCDE tenemos que tratar de salir de esto y quisiera que nos apoye ¿Qué podría decir el representante funcionario de la OCDE?

Gracias.

El EMBAJADOR DE SUIZA, señor Paul Garnier.— Gracias, señor presidente.

Me permite empezar por el final, para decir, que sí, yo creo que hay estudios que hablan de profesionales literales en general, pero que se pueden aplicar a situación concretas.

Yo sé que en materia de competencias, quizá en materia de consumidor, pero acá, en la OCDE yo estoy en el Departamento en la sección de competencias.

Pero, lo haré con mucho gusto, de hablar íntegramente si hay estudios para quienes envían son públicos, para yo poder brindarle a ustedes con mucho gusto.

En relación a las otras preguntas, señor presidente, primero hacer un *disclaimer*, para decir que de mi parte no puedo anticipar un análisis, una apreciación que el Perú será sometido en el momento oportuno, durante este proceso. Es lo que puedo decir en este momento, de manera más general es:

1. Con respecto a la pregunta de puertas giratorias, yo creo que primero hay que analizar un tópico un poco más amplio, que es el tópico de la independencia de las agencias en los reguladores.

Entonces, a mí me parece que en este punto, es quien podrá ser objeto de un análisis más afortunado en esta perspectiva de independencia de reguladores.

Como lo mencioné en la presentación, pero solamente para expandir un poco, hay unas recomendaciones que la OCDE específica que toca el punto de la independencia de los reguladores,

Entonces, en general la OCDE no tiene (intervención en inglés); es decir, no tiene una solución pronta para los designios

institucionales, pero tiene recomendaciones para garantizar las independencias de sus reguladores, con relación a este punto.

Con relación a la integración vertical, yo creo que tal vez los estudios que han sido elaborados en materia de profesión liberales, pueden dar un poco de orientación con relación los problemas de competencia que consigo perfectamente comprender de la insistencia. Y de los prejuicios de los daños a los consumidores.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias.

Si algún congresista quisiera hacer una pregunta.

El señor TACURI VALDIVIA (PL).— Sí, señor presidente, la palabra, Germán Tacuri.

El señor PRESIDENTE.— Congresista Tacuri, tiene usted la palabra.

El señor TACURI VALDIVIA (PL).— Muchas gracias, presidente.

Primero, felicitarle por las coordinaciones que ha realizado para tener a los ponentes que en este momento pueden darnos a conocer las experiencias en otros países. Y creo que estamos en esa tendencia de modernizar nuestro país, pero modernizar pensando siempre en los que menos tienen.

Lo felicito y solamente la consulta es, si esta organización a la cual Perú está ingresando también tendrá una etapa de acompañamiento en otras palabras para poder decir que normas tenemos y qué normas o actualizarlas, hay que mejorarlas.

Sería muy bueno establecer esos vínculos, esos convenios para que también haya ese soporte para poder desarrollar las normas legales que lo permitan.

Muchas gracias, Presidente.

El señor PRESIDENTE.— Señor, Paul Garnier , podría absolver la consulta al congresista.

El EMBAJADOR DE SUIZA, señor Paul Garnier.— Con mucho gusto, muchas gracias, señor presidente, muchas gracias, señor congresista Tacuri por la pregunta, que es muy buena.

Lo que normalmente pasa, es que en las próximas semanas es decir en breve la OCDE, va a anunciar lo que se llama (intervención en inglés); es decir, el plan de adhesión de los seis países que han solicitado, que han iniciado el proceso de adhesión, los tres latinoamericanos Brasil, Perú y Argentina y también los tres europeos que han iniciado.

En este plan (intervención en inglés) van a establecer los plazos de los principales marcos de este procedimiento, de este camino de análisis.

Precisamente, como el señor congresista lo mencionó en su consulta, habrá en algún momento en que el Marco Normativo será examinado en los diferentes enfoques de política.

Entonces, en competencia verá un examen específico de la política de competencia, darán otro examen específico de la política del consumidor.

Por decir hay 30 comités activos en la OCDE; es decir, 30 comités con tópicos específicos, un tópico de energía, un tópico de competencia, un tópico del consumidor. Y, cada uno de ellos en su tesis, puede hacer sus trabajos específicos que incluye naturalmente como el señor congresista ha mencionado en su consulta, incluye una fotografía del Marco Normativo de la política normativa, pero también de la práctica.

Son dos aspectos complementarios, normas como son implementadas para después proponer reformas de estas políticas. Entonces, la respuesta es positiva y el tiempo será anunciado brevemente de cómo se dará este proceso, este camino que puede demorar de tres a cinco años en general. Esta sería la expectativa.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias.

Congresista Pariona tiene usted la palabra.

El señor PARIONA SINCHE (PL).— Muchas gracias, señor presidente, por su intermedio a los ponentes.

Efectivamente, atento a lo manifestado de las experiencias y mi consulta van dirigido al tema del modelo económico que se tiene en cada uno de los países integrantes de esta importante organización. Igual, se encuentra Estados Unidos, entre otros.

Debemos manifestar que estos países, en su gran mayoría tienen un modelo económico de libre mercado; por no decir, el neoliberalismo que está reinando ¿no?

Y, cuando veamos ese tema, vamos a saber que los mercados están regulados por la oferta y la demanda y sobre todo por la ganancia, por la autoridad de las empresas. Y, con tal de tener la esa mayor demanda, hasta infringen normas, atentan contra el ecosistema, temas sociales, entre otros detalles ¿no?

Entonces, cómo se podría tener este organismo que de alguna manera ayudaría a otro colega en beneficio de las personas en casos de oportunidades no.

Entonces, ¿Qué hacemos? en el Perú en particular ya vivimos una experiencia muy marcada, muy clara, incluso los funcionarios, estos organismos reguladores paran rotando de una a otras.

Y, finalmente como mesa de parte de las empresas que hoy integran la CONFIEP, entre otros ¿no?

Entonces, en ese Marco, de alguna manera podría tratarse de regular, de poder ayudar que se trabaje o tenga sus acciones en beneficios de las mayorías; más no así, cuidando los intereses de los que más tienen.

Muchas gracias.

El señor PRESIDENTE.— Gracias congresista.

Una pregunta para Jean Pierre Couchot, ustedes me indicaron que están avanzando con lo que es el comercio electrónico, nosotros también estamos avanzando con una ley.

Podría indicarnos los aspectos claves, necesarios que deben estar incluidos en una Ley de Comercio Electrónico, por favor.

EL SUBDIRECTOR NACIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR DE CHILE, señor Jean Pierre Couchot .- Muchas gracias por la pregunta, congresista.

Voy a partir una breve introducción, quizá el SERNAC, el Servicio Nacional del Consumidor de Chile, en un año normal recibe alrededor de 330 mil, 350 mil reclamos. De los cuales, un poco menos de 50 mil, se refieren a problemas asociados al Comercio Electrónico; sin embargo, desde la pandemia del mes de Marzo del año 2020 vimos un aumento explosivo de los reclamos en general, pasando de los 330,350 mil a más de 900 mil reclamos en el año.

Si hacemos el zoom específicamente en materia de Comercio Electrónico, podremos decir que el aumento fue de casi cinco o seis veces de 48,600 reclamos en materia de Comercio Electrónico, que normalmente se tenía en un año. Llegamos a tener 285 mil durante el año 2020.

¿Qué nos dice eso? que el Comercio Electrónico es una herramienta que ha llegado para quedarse, la pandemia probablemente solo aceleró el desarrollo del Comercio Electrónico.

En Chile, nosotros contamos con una Ley de Consumidor que regula situaciones que son homologables a las transacciones realizadas, a través de plataformas del Comercio Electrónico, sea aplicaciones o directamente páginas web.

Dicho esto, además la Ley del Consumidor, entrega la posibilidad de que exista un reglamento; es decir, una normativa de una jerarquía civil inferior a la ley, que es una norma que complementa y pasa a ser, también obligatoria para los proveedores en estos casos.

Este reglamento entra en vigencia el próximo 24 de Marzo entre muchas normas, porque solamente para efectos de resumen contempla importantes deberes de información para los proveedores, para las empresas; sin embargo, aspectos que deberían ser regulados en algún cuerpo normativo relativo al Comercio Electrónico.

Pero, primero, normas relativas al despacho de bienes, debería ser regulados su fecha, condiciones y modalidades de entrega de estos productos. El ítem o la categoría más reclamada fue precisamente porque se incumplieron las fechas de entrega y de despacho por parte de grandes proveedores y empresas.

Otro aspecto importante a regular en un Cuerpo Normativo, es lo relativo al stock o la cantidad disponible de productos, eso es muy importante que al momento que se oferte un producto o un servicio, efectivamente, ese producto tenga un stock y tenga una cantidad disponible para hacerlo.

Lo que ocurre en la práctica, es que muchas veces esos productos, son puestos a la venta para consumidores y con posterioridad, los proveedores o empresas toman conocimiento que ese producto no cuenta con disponibilidad en stock. Y por lo tanto, se cancelan esas ventas.

Pero, el problema es que desde el punto de vista jurídico, ese Acto Jurídico ha nacido a la vida del derecho. Y por lo tanto, se encuentra perfectamente celebrado y pasa a ser obligatorio para las partes.

Y, lo que realizan los proveedores es una cancelación unilateral; es decir, ni siquiera se obtiene el consentimiento del consumidor y se busca una solución para arreglar ese problema de consumo y de establecer un cumplimiento por equivalencia, que podría ser una cantidad de dinero, un producto similar, etc.

Nada de eso, simplemente se cancela y se establecen plazos unilaterales para la devolución de ese dinero. Junto con ello, con lo que yo menciono a propósito del stock de bienes y servicios, debería regularse y debería de haber un control exhaustivo respecto a las determinadas cláusulas que forman parte de los contratos de adhesión.

Al menos, en nuestra legislación existen los denominados contratos de adhesión que existen en todo el mundo y son aquellos que son propuestos por una de las partes; en este caso, el proveedor o la empresa.

Y, proponen su clausulado por completo, y nuestra legislación chilena contempla lo que se denomina las cláusulas abusivas que es un catálogo de situaciones que se escriben y que se si en la práctica una cláusula coincide con la hipótesis regulada por el legislador, esta cláusula puede y debe ser considerado como una cláusula abusiva.

Lo importante es que esta cláusula no producirá efecto alguno en esa relación contractual, no produce efecto y eventualmente esa cláusula que tiene tal o determinada entidad, el contrato puede quedar sin efecto.

Y, ello sin perjuicio de la multa que significa imponer una cláusula abusiva de la indemnización que el consumidor pudiera reclamar por los daños materiales y morales que esta cláusula le pudiera haber afectado.

No es necesario, valga recordar, que esa cláusula tenga aplicaciones prácticas y los tribunales han dicho que la cláusula exista como tal, sin que sea necesario que se produzca un efecto y se aplique.

Es una información veraz y oportuna, es importante que un Cuerpo Normativo regula los aspectos relevantes de bienes y servicios, de manera tal, que los consumidores puedan tener conocimiento efectivamente de lo que están contratando.

Será objeto probablemente de discusión y de regulación, en su oportunidad de cuál es el contenido que el legislador quiera entregarle a esta información veraz y oportuna que dirigirá a los proveedores o empresas.

Otro aspecto que yo considero muy importante dentro del Comercio Electrónico, son los denominados patrones oscuros o Dark Patterns; esos patrones oscuros pueden adoptar distintas maneras y formas. Algunas de ellas, por ejemplo, pueden ser precios o bultos; es decir, que uno avanza en el proceso de compra y cuando ya ha registrado todos sus datos y en el momento de pagar se le incorporan otros precios u otros dineros que no han sido brevemente informados a los consumidores. Y por lo tanto, esa transacción no representa el precio que ha sido informado o despachado.

Entiéndase, por ejemplo, cargo por servicio, comisiones, costos de envíos, etc. Señales de escasez, por ejemplo, últimas oportunidades, aprovecha antes de que este producto se agote.

Recomendaciones dudosas; es decir, "mira este producto funciona de muy buena forma, este producto tiene tal característica, yo lo he comprado, lo he utilizado, se lo recomiendo". En circunstancias de que características, no representan testimonios veraces, espontáneos y susceptibles de comprobación.

En un estudio que nosotros realizamos y mencioné en una de las láminas de mi presentación, el SERNAC analizó a 107 sitios web y de esos 107 sitios web, se encontró que en un 64% se utilizaban este tipo de patrón oscuro. Un patrón oscuro muy recurrente es, por ejemplo, entregar un periodo gratuito de suscripción.

Pero, para ello exigen que el consumidor entregue los datos asociados a un mecanismo de pago, un medio de pago, una tarjeta. Pues, bien lo que ocurre varias veces, es que vencido este periodo de gracia, de gratitud, se activa por defecto una suscripción mensual, anual o por el periodo que se establezca en el respectivo comercio sin que se haya obtenido el consentimiento expreso para disponer esa relación contractual y hay un patrón encubierto que puede llegar a afectar el consentimiento libre y voluntario por parte de los consumidores.

Finalmente, dos notas los datos personales en materia de consumo, es muy importante que un estatuto de regulación, no solo todo es electrónico, sino de consumo en general, regule la relación que hay en materia de consumo con los datos personales.

Las leyes, normalmente en los países optan por contar con autoridades, normas y regulaciones específicas para datos personales y eso es perfecto desde un punto de vista de diseño.

Pero, es importante que en materia de consumo exista alguna facultad, relacionada en este caso para Indecopi, o cualquier otra autoridad de protección de los derechos de consumidores, lo consideran otros legitimados activos para actuar en defensa de los derechos de los consumidores, puesto que en las relaciones de consumo es donde se puede afectar los datos personales de

consumidores y esto puede significar daños patrimoniales para los consumidores.

Y finalmente un tema que es susceptible de una larga discusión, es la extraterritorialidad de la ley, sobre todo considerando que vivimos en un mundo globalizado y hoy desde nuestras casas podemos comprar productos que se encuentren disponibles en otros países. Y por lo tanto, hay una diversidad completa de regulación entre distintos países y Estados.

Y por lo tanto, es una realidad que debe ser abordada a través de distintos mecanismos.

Eso es lo que puedo informar, señores congresistas, y quedo atento a cualquier consulta o punto que pudiera aclarar.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias.

Realmente le agradezco la información, estamos trabajando en ello también.

No habiendo más intervenciones, se da por finalizada la sesión de ponencias internacionales. Y una vez más agradecemos a nuestros invitados por habernos honrado con su presencia virtual.

Muchas gracias a todos.

Pasamos a la sección Informes y Pedidos.

Informes

El señor PRESIDENTE.— Si algún congresista desea hacer algún Informe o Pedido, puede escribir al chat o levantar la mano.

El señor CUTIPA CCAMA (PL).— Presidente, disculpe.

El señor PRESIDENTE.— Sí.

El señor CUTIPA CCAMA (PL).— Congresista Cutipa.

Presidente, solicito y disculpe. Ya sé que estamos entrando a la etapa de inicio de la agenda, pero solicito que se me considere la asistencia en razón de que tuve dos sesiones previas a esta.

Gracias, presidente.

El señor PRESIDENTE.— Secretaria técnica, considere al congresista, por favor.

La presidencia solicita acordar la dispensa de la aprobación del acta para tramitar los asuntos materia de la presente sesión.

Si no hubiera ninguna oposición de la dispensa, se da por aprobada. Entonces, dejamos constancia que la dispensa de la aprobación del acta de la presente sesión ha sido aprobada.

Agradeciendo a los señores congresistas por su asistencia y participación. Siendo las 12 con 22 minutos se levanta la sesión.

Muchas gracias, señores congresistas.

El señor congresista.— Muchas gracias, presidente.

La señora congresista.— Gracias, presidente.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, Dios los bendiga.

El señor congresista.— Señor presidente, muy buenas tardes.

El señor PRESIDENTE.— Gracias, Dios los bendiga.

—A las 12:22 h, se levanta la sesión.