

Área de Transcripciones

**CONGRESO DE LA REPÚBLICA
SEGUNDA LEGISLATURA ORDINARIA DE 2021**

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

19.^a SESIÓN ORDINARIA

(Semipresencial)

(Matinal)

MARTES, 10 DE MAYO DE 2022

PRESIDENCIA DEL SEÑOR JOSÉ LEÓN LUNA GALVEZ

—A las 11:14 h, se inicia la sesión.

(Grabación empezada)

El señor PRESIDENTE.— Secretaria Técnica tome asistencia para verificar el *quorum*.

La SECRETARIA TÉCNICA pasa lista:

Buenos días, señores y señoras congresistas, pasaré la asistencia.

Congresista José Luna Gálvez.

El señor LUNA GÁLVEZ (NA).— Presente.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Congresista Américo Gonza.

El señor GONZA CASTILLO (PL).— Presente.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Américo Gonza, presente.

Congresista Adolfo Tacuri Valdivia (); congresista Janet Rivas Chacara.

La señora RIVAS CHACARA (PL).— Presente.

Buenos días con todos.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Buenos días, congresista.

Congresista Auristela Obando Morgan.

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

La SECRETARIA TÉCNICA.— Obando Morgan, presente.

Congresista Ilich López Ureña.

El señor LÓPEZ UREÑA (AP).— López Ureña, señorita secretaria.

Buenos días con todos los colegas.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Congresista Silvia Monteza Facho (); congresista Lady Camones Soriano.

La señora CAMONES SORIANO (APP).— Presente.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Camones Soriano, presente.

Congresista Diego Bazán Calderón ().

La señora CAMONES SORIANO (APP).— Presente, señorita, presente.

El señor BAZÁN CALDERÓN (AV.P).— Buenos días.

Congresista Bazán Calderón, presente.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Gracias, congresista.

Congresista Miguel Ciccía Vásquez.

El señor CICCIA VÁSQUEZ (RP).— Miguel Ciccía, presente.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Gracias, congresista.

Congresista Isabel Cortez Aguirre (); congresista Isabel Cortez.

La señora CORTEZ AGUIRRE (CD-JP).— Cortez.

Congresista Isabel Cortez, presente.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Gracias, congresista Cortez.

Congresista Ilich López Ureña.

El señor LÓPEZ UREÑA (AP).— López Ureña, presente.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Gracias, congresista López.

Congresista Silvia Monteza Facho (), congresista Luis Gustavo Cordero Jon Tay.

El señor CORDERO JON TAY, Luis Gustavo (FP).— Cordero Jon Tay, presente.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Gracias, congresista.

Congresista Víctor Cutipa Ccama (), congresista Adolfo Tacuri Valdivia.

El señor TACURI VALDIVIA (NA).— Tacuri Valdivia, presente.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Gracias, congresista Tacuri.

Señor presidente, han respondido a la lista 11 señores congresistas.

Se deja constancia de la licencia del congresista Alfredo Pariona Sinche y del congresista Jorge Morante Figari.

Existe el *quorum* de reglamento.

El señor PRESIDENTE.— Siendo las 11 horas con 14 minutos del día martes 10 de mayo de 2022, contando con el *quorum* de reglamento se da inicio a la décima 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 3 de mayo último fue dispensada de su aprobación.

Pasamos a Despacho.

DESPACHO

El señor PRESIDENTE.— La presidencia informa que con oficio 1225 de la Oficialía Mayor se ha formalizado la salida del congresista Luis Raúl Picón Quedo en su calidad de miembro accesitario por la Bancada de Alianza para el Progreso.

Asimismo, la presidencia informa que el día viernes 6 de mayo de 2022 se publicó la Ley 31467, ley que promueve la asistencia del proveedor a las audiencias de conciliación, que esta comisión impulsó en favor de los consumidores.

Pasamos a la sección Informes y Pedidos.

Informes

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

Si ningún congresista tiene un informe.

Quisiera informar, señoras y señores congresistas, se da cuenta que en edición extraordinaria del *Diario Oficial El Peruano* del día de ayer 9 de mayo se publicó la Resolución Suprema 137/2022PCM por medio de la cual se designó al señor Mauro Orlando Gutiérrez Martínez en el cargo del presidente del Consejo Directivo de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – Sunass.

Asimismo, mediante Resolución Suprema 138/2022PCM se designó al señor Rafael Eduardo Munte Schwarz en el cargo de presidente del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – Osiptel.

Primer punto de la agenda

Problemas que enfrentan los usuarios en la infraestructura concesionadas del transporte de uso público

Señores congresistas, de acuerdo con la información reportada en el año 2021, aproximadamente, el 79.7% de reclamos se registraron por disconformidades con los servicios de la Línea 1 del Metro de Lima. El 6.89% por problemas de los servicios aeroportuarios. El 6.86% referidos a inconvenientes vinculados a la Red Vial. Y el 6.49 por problemas en los servicios portuarios.

El Ositran supervisa aproximadamente 32 contratos de concesión en infraestructura de transporte de uso público; 16 contratos de carreteras; 8 terminales portuarios; 4 vías férreas, incluida la Línea 1 y 2 del Metro de Lima y Callao; 3 aeropuertos y uno de vías navegables.

Hemos convocado a la presidenta del Directorio de Ositran para que informe a esta comisión como viene cumpliendo con su función de protección y defensa de los usuarios de la infraestructura en transporte a nivel nacional.

Tenemos en la sala al señor Jorge Pinto Rossi, representante de las Asociaciones de Consumidores ante el Consejo Nacional Protección del Consumidor a quien damos la palabra por 10 minutos.

El señor PINTO ROSSI, Jorge Francisco.— Bueno.

El señor PRESIDENTE.— Señor Jorge Pinto.

El señor PINTO ROSSI, Jorge Francisco.— Buenos días.

El señor PRESIDENTE.— Tiene usted la palabra.

El señor PINTO ROSSI, Jorge Francisco.— Muchas gracias.

Buenos días.

Mi nombre es Jorge Pinto Rossi, soy miembro titular en el Consejo Nacional de Protección al Consumidor – Indecopi.

Hoy día vengo, agradezco la invitación.

Bien.

Mi presencia el día de hoy, se refiere a la problemática que existe en el Peaje de Villa El Salvador a cargo de la Municipalidad de Lima y quisiera exponer el problema para conocimiento de los congresistas presentes y de esta Comisión de Defensa del Consumidor.

Fíjense, en la actualidad, esta es la problemática que existe al día de hoy. En la vía Barlovento paralela a la playa donde se encuentra el peaje del sur, existen bloques de cemento colocados indebidamente y que están bloqueando la vía.

Asimismo, todo esto se ha convertido en un basural y una problemática de seguridad en todas las zonas.

Con fecha 24 de febrero, acompañamos al presidente de Indecopi y se pudo identificar con ellos las casetas, los bloques de cemento, inclusive con una caseta de seguridad contratada por la empresa G4S que es la que contrata con Rutas de Lima. También, se encontraron circuitos de manejo, la mayoría de ellos sin autorización para funcionar.

En su carta Rutas de Lima, indica que viene coordinando con la Municipalidad de Villa El Salvador y con los pobladores. Asimismo, mencionan que existe el Malecón Barlovento se convierte en un punto de fuga que afecta sus ingresos, inclusive, amenazan con medidas que están contempladas en su contrato de concesión firmado por la Municipalidad de Lima. En esa misma carta, indican que los pobladores, no dan detalle de sobre cómo, pero no van a pagar peaje para ingresar a sus domicilios, porque en la actualidad para entrar a sus casas tienen que pasar por el peaje, pagan un peaje que es de Lima a Cañete y lo pagan por 100 metros.

En su carta a Indecopi, la Municipalidad de Lima dejó muy claro que Rutas de Lima no tiene ninguna facultad para intervenir la vía Barlovento. También, solicitó a Rutas de Lima que acrediten las coordinaciones que vienen haciendo con los pobladores. Y entre otros requerimientos.

La Municipalidad de Villa El Salvador indicó que hay una serie de problemas que están presentándose como es los colectivos y los vehículos de carga que están pasando por ahí, generando deterioro en la vía y causando problemas de seguridad. Pero también en la misma carta – Ojo, señores congresistas- en la misma carta dijeron que los bloques de cemento fueron colocados por Rutas de Lima, en la diapositiva anterior, la carta de la Municipalidad de Lima decía bien claro que Rutas de Lima no tenía injerencia sobre esa vía. Sin embargo, ahí hay una foto que grafica la colocación de estos bloques; que según la Municipalidad de Villa El Salvador fueron instalados por Rutas de Lima, y que no cumplen los requisitos.

La Municipalidad de Villa El Salvador después de la intervención de Indecopi, convocó a un grupo de vecinos informando que iban a retirar los bloques de cemento, que no estaban autorizados a pesar de que están hace muchísimos años y que por ahí pasa seguridad ciudadana del distrito y todo ¿no? y que iban a poner un punto de control para que solo transiten los pobladores; y mencionaron que también una de las justificaciones aparte de la seguridad y el deterioro de la vía era la evasión de los peajes.

Esta es el Acta que se firmó a mano, donde figuran más o menos cuatro o cinco representantes o pobladores de la zona y firman también los funcionarios de la Municipalidad de Villa El Salvador. Si se nota en el documento, hay más funcionarios que pobladores en esa reunión.

Como respuesta a esta convocatoria de la municipalidad, los pobladores se reunieron y el 14 de marzo emitieron un Acta donde rechazan y desautorizan la pretensión se hacer firmar y sorprender a los pobladores impidiendo el libre tránsito que está garantizado en el artículo 2 de la Constitución; rechazan los argumentos de seguridad, porque en realidad sabemos que ahí hay circuitos de manejo y hay escuelas de manejo en la zona, posteriores al control que quieren colocar y los bloques de cemento y ahí ingresan toda clase de vehículos y personas que no son de la zona, inclusive, con problemas de seguridad gravísimos que ahora los voy a mencionar. Rechazan cualquier tipo de bloqueo en esa reunión, los pobladores. Y proponen, más bien, se controle, sí efectivamente, el ingreso de los vehículos pesados y los vehículos de transporte público que no están autorizados para transitar por esa vía Barlovento y que se permite el ingreso irrestricto de todo tipo de vehículo particular, familiar, privado, incluyendo los foráneos. Que asfalten y que iluminen, si es uno de los argumentos de la municipalidad, pues que arreglen las vías, y que desocupen los circuitos de manejo, se refuerce la seguridad ciudadana. Y niegan tajantemente haber sostenido reuniones formales, como dice Rutas de Lima en su carta, con ellos muy por el contrario están generando división y confusión en la población para poder lograr sus objetivos. **(2)**

Fíjense, lo que está proponiendo los pobladores, y nosotros también apoyamos, es que el control de los vehículos no autorizados se realice desde la carretera antes del peaje para que cumplan con pasar por el peaje, como debe ser, y que por la zona y donde está el bloqueo sea retirado para que los pobladores y las personas que quieren ir a la playa o quieren pasar por ahí libremente, que lo hagan sin ninguna restricción.

Siguiente, por favor.

Esta es el Acta que firmaron los pobladores. Como pueden ver, se diferencia mucho de la anterior que fue hecha a mano, firmada por los dirigentes de las playas de toda la zona, casi hasta Lurín, y con el apoyo de cientos de pobladores que se adhirieron a este pedido.

Siguiente, por favor.

Entonces la Defensoría también intervino en este problema haciendo algunas recomendaciones, por ejemplo, a Villa el Salvador, que es eliminar todo punto de control, casetas, bloques de cemento, plumas o cualquier tipo de impedimento que hayan sido instalados en la calle Barlovento.

También estricto cumplimiento de la Ordenanza 690, que es la que indica cómo se puede sustentar cualquier tipo de impedimento de paso que debe estar debidamente sustentado y fundamentado, lo cual no está funcionando en este caso con Villa El Salvador.

Disponer acciones de investigación para los responsables de estos bloqueos y coordinar con la Municipalidad de Lima para que se regule y se gestione el tránsito como está propuesto anteriormente.

Siguiente, por favor.

Las mismas recomendaciones las alcanza a la Municipalidad de Lima, como ya lo he dicho.

La siguiente, por favor.

Y fíjense aquí los antecedentes de seguridad que traen abajo los argumentos de la Municipalidad de Villa el Salvador desde que se colocaron.

Este es un escrito que enviaron los pobladores al Ministerio del Interior solicitando mayor seguridad e indicando los crímenes que se han cometido desde que están los circuitos de manejo en la zona.

Siguiente, por favor.

Entonces ahí podemos contabilizar que desde el año 2002, más o menos, ha habido crímenes a dirigentes. Desde que colocaron los bloques de cemento en el 2005 hasta el 2019 también ha habido, y últimamente que volvieron a colocar los bloques en diciembre de 2021, una víctima más, y me informan en estos días que ha habido 3 asesinatos más en la zona.

En realidad, los que están atacando a los circuitos, a las mafias, y entre ellos también a través de sicarios se están autoeliminando.

Siguiente, por favor.

Entonces, uno de los argumentos, como dice, las restricciones de tránsito que menciona la Municipalidad de Villa el Salvador es la seguridad, lo cual ya estamos viendo que no funciona.

Entonces nosotros lo que estamos viendo que la percepción de los vecinos es que prácticamente la Municipalidad de Villa de Salvador estaría cuidando los intereses de Rutas de Lima, y en la actualidad hay pobladores que están siendo amenazados y que también están siendo atacados.

Siguiente, por favor.

Entonces, siguiendo las recomendaciones y los comentarios hechos por la Defensoría, también mencionan que previo al establecimiento de un peaje tienen que colocar, tienen que garantizar una vía alterna para garantizar la libertad de tránsito, porque toda persona tiene la opción de disponer libremente por dónde desplazarse.

Entonces si yo llego al peaje no me pueden hablar de puntos de fuga. O sea, por el hecho de yo irme por la vía alterna o vía libre que así no sea alterna es vía libre, no me pueden decir que estoy obligado a pasar por el peaje, a pagar peaje, porque esa es la posición prácticamente, y conste y nótese que en todos los documentos que también han sido entregados al congresista Luna, ni la Municipalidad de Lima ni la de Villa el Salvador, ni menos Ruta de Lima ha mencionado la obligación de la vía alterna.

Siguiente, por favor.

Entonces las vías de comunicación, como bien lo ha mencionado el congresista, y parte de las competencias de Ositran, es que el Estado debe brindar un servicio de transporte garantizando la operatividad del mismo.

No puede convertirse en un negocio oneroso para el ciudadano ni mucho menos impedir el libre tránsito.

Entonces la Municipalidad de Villa El Salvador habla de seguridad y deterioro de la vía.

Pero todos los vehículos que acuden pagando el peaje, acuden, están generando estas mafias que producen estos crímenes y estos problemas de seguridad.

Siguiente, por favor.

Bien. Posterior a esta visita para inspeccionar con el presidente de Indecopi, el propio Indecopi con Sutran hicieron un operativo para ver la secuela de manejo, como ya se ha hecho anteriormente, aunque la Municipalidad de Villa El Salvador no ha tomado las medidas que prometieron en esa oportunidad, que fue en marzo 17 de este año, y muy por el contrario, de promover el retiro de estos circuitos y escuelas de manejo, se están generando nuevos circuitos de manejo.

Ahí tienen la foto de una de las familias que maneja todas estas cosas, que están generando estos nuevos circuitos de manejo, inclusive invadiendo la vía pública.

Siguiente, por favor.

Entonces, agradeciendo la presencia de Ositran, solamente recordar que en algún momento ellos hicieron un informe en el Congreso del año 2019 a cerca de las sanciones que han emitido a las concesionarias por incumplimiento de las normas legales, las normas técnicas, e inclusive las obligaciones derivadas de su contrato de concesión.

Siguiente, por favor.

Y como ejemplo de ello, bueno, nosotros tenemos un poco de duda, discúlpeme, con todo respeto señores de Ositran: el peaje por ejemplo de Corcona en la Carretera Central, no sabemos si tiene ruta alterna, me gustaría saber mucho si es que eso es así, porque conozco la zona, y más bien la ruta que había al costado, la han bloqueado, han hecho huecos ahí, y no se puede pasar por ese lado.

Entonces quisiéramos saber, señores de Ositran, que de acuerdo a su competencia, sé que no es competencia de ustedes sino de la Municipalidad de Lima la concesión de Rutas de Lima.

Sin embargo, en las que sí son competencias de ustedes ¿qué medidas toman y que debería tomar realmente la Municipalidad de Lima que inclusive en la última sesión del Consejo de Indecopi dijo que no iba a asistir porque no tenía nada que hablar ni que informar?

La siguiente, por favor.

Entonces, para concluir.

Nosotros no podemos ser como usuarios cautivos de Rutas de Lima, con el pretexto del punto de fuga porque nos impiden el libre tránsito, o inclusive como argumento dicen “al frente hay ruta alterna de la antigua Panamericana”.

O sea, el que llega al peaje tiene que regresar hasta los Pantanos de Villa para poder cruzar el puente y utilizar la vía alterna.

Yo pienso que tienen que cumplir, solicitamos que tienen que cumplir e implementar una ruta alterna, ejecutar los trabajos de mantenimiento y de seguridad, de iluminación, respetar el libre tránsito, regular y gestionar el tránsito con los vehículos no autorizados, y que los pobladores que están exonerados del pago sea en las casetas de cobro, no generando este bloqueo arbitrario en una zona de vía libre, y que retiren también los circuitos de manejo.

Siguiente, por favor.

La siguiente.

Entonces solicitamos a las autoridades, señor congresista, agradeciendo su invitación, que por favor dispongan las medidas más enérgicas posibles para impedir este flagrante abuso inconstitucional, que se denuncie a los responsables, que se tomen en cuenta las recomendaciones de la Defensoría, y por favor que las autoridades competentes cumplan con sus funciones.

No pedimos nada más, solamente eso, que cumplan con sus funciones y garanticen el libre tránsito y el uso debido de las vías públicas en todo el territorio nacional.

Siguiente, por favor.

Muchas gracias, señor congresista.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, señor presidente.

Tenemos también en la sala, al señor Federico Cárdenas, presidente de las Asociaciones de Consumidores ADC San Francisco de Arequipa.

Tiene usted la palabra.

El señor CÁRDENAS QUIROZ, Federico.— Primero agradecerle presidente por la invitación, y después de varios años que nos conocemos más de 15 años con el tema de defensa del consumidor, estar nuevamente con usted.

Presidente, el motivo que nos trae acá es un tema que no va a durar más de diez minutos en lo que vamos a conversar.

Todas las personas, todos los que hemos usado el aeropuerto, todos los que hemos ido al aeropuerto por equis motivo, no sé, se me perdió el DNI.

Se me perdió el DNI, y en octubre del 2011, mire cuántos años está pasando ese asunto, nosotros tratamos ese tema en el Ministerio de Economía y Finanzas, perdón, en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Por supuesto, acá no podemos trabajar, ya debemos cambiar el tema: esta es mi jurisdicción, el funcionario parametrado en un cuadrado “sabes qué, tú dejaste esto acá, así que como no está en esta línea, no me interesa nada”.

Ese tema del funcionario parametrado, desde el 2011 hasta hoy día está funcionando. O sea el funcionario parametrado existe todavía.

Creo que yo ya me voy a envejecer más de lo que estoy y no hemos podido cambiar este asunto.

Por eso, me da pena realmente.

Esta es la carátula de mi tercer libro, y que lo publiqué en el 2012. Y en el 2012 hice toda una etapa de lo que eran casos prácticos. Y acá pongo en la página 115: “No tengo DNI, ¿puedo abordar el avión?”. Mire, ah, en el 2000, para no equivocarme, 2012. Hoy estamos 2022, y sigue habiendo personas llorando en el *Counter* de un aeropuerto diciendo “se me ha perdido el DNI, quiero abordar”.

Y hay una persona que le dice: “Usted no puede abordar”, y perdió sus trescientos dólares, doscientos dólares o cien dólares del embalaje. Y no hay nadie que la pueda apoyar.

Entonces en el 2011, y eso voy a poner a su despacho, salió la Circular 17-2011, que gracias al ministro de ese entonces se logró remitir a todos los operadores aeronáuticos, que les dicen lo siguiente, y que ahí pueden ver, y se la voy a costo para su despacho.

Me dirijo a usted, para decirle lo siguiente:

Que las personas pueden abordar, ¿de acuerdo?, si no tiene el DNI con licencia de conducir emitida por el Ministerio de Transportes, en el caso de menores de edad con su partida de nacimiento.

O sea, en el 2011... Por favor, entréguele al congresista.

En el 2012, ya se comunicó a las autoridades del aeropuerto de que ya no debía pasar eso en el 2011.

Hoy día pasa.

Entonces, qué tenemos que hacer, qué tenemos que lograr. Por supuesto que Ositran me va a decir: “Oye, Federico, esa no es mi competencia. Es el tema de los reguladores, esta es mi competencia”

Pero qué pasa, y que bien que está acá nuestra presidenta de Ositran... hoy día, y presidenta por favor me va a decir si estoy en lo cierto, hoy día, según contrato de Ositran que tiene la revisión y todo el asunto puede tener locales gratuitos sin pagar alquiler en el aeropuerto.

Por intermedio suyo le hago la pregunta para que me responda después.

Sí puede tener locales gratuitos.

O sea, qué pasa.

Pasen la siguiente diapositiva, por favor.

La siguiente.

Qué pasa: El Reniec, mire señor presidente, y por favor quiero contra la verificación de esto.

Estos equipitos que parecen cajeros automáticos, estos equipitos, el Reniec. Mire, ah, tengo buena gente en el Reniec, aparte que es un desastre, pero tengo buena gente, me dicen que están botados diez en algún almacén, ¿ya? Hay diez de estos equipitos que se llaman PBM, Mac PBM y todo el asunto, hay diez.

Entonces la propuesta nuestra, de nosotros: Si el Ositran, mire ahora que está acá, el Ositran tiene un local que no paga alquiler porque el aeropuerto dice: "Oye, espérate un ratito: Todo esto es mío porque he ganado la concesión, yo soy un privado, así que tú no me puedes poner cosas acá porque yo gano de las ventas y tengo que producir, pero por contrato pueden tener locales gratuitos", ¿de acuerdo?

Entonces, nuestra propuesta: Que en el local gratuito el Reniec ponga este dispensador que tiene cuatro, ¿qué pasa si encontramos veinte depositados en algún lado?, tiene cuatro.

Que pongan por ejemplo en Iquitos, en el aeropuerto de Iquitos.

Presidente, si usted se da cuenta, mire, los que hemos viajado el Perú, así como usted que hemos dado ya dos vueltas en el Perú, en Iquitos hay como seis o siete personas a la semana que pierden el DNI cuando van al aeropuerto porque ni lo usan, ni lo usan la gente de Iquitos.

En Arequipa, por ejemplo, la gente que viene de Juliaca, de Puno para irse en el avión, en el trayecto de Juliaca a Puno se acabó el DNI, y los regresan a su casa.

Entonces redondeando la idea para trabajar este tema: Que en los locales que tiene por contrato, por convenio o por la palabra que ustedes quieran no hagamos el tema difícil, el Ositran tiene la obligación el aeropuerto a darle locales gratuitos.

Si ya lo tiene, en buena hora, perfecto. Y en ese local, porque nosotros hemos discutido con el aeropuerto, se pongan estos cajeros o esta información.

De esta manera que va ocurrir que las personas que están en OSITRAN (Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público) trabajando ahí, los funcionarios vean que hay el problema con el *Counter*, no es cierto.

Y, le digan. Señor usted no puede subir al. Váyase a personal. Señor nosotros vamos a apoyarlo. Señor nosotros vamos a detener.

Porque hay, hay dos partes. Para ser un poco más técnico en el tema del aeropuerto.

Uno que si la línea aérea te deja subir, de acuerdo. Y, lo otro que el aeropuerto te participe.

Pero si va tener con el apoyo de las personas –y no me vuelvan a decir- por favor se lo ruego. No es mi competencia. Porque ya tengo 20 años en Defensa del Consumidor con este tema dé, no es mi competencia.

El tema es el Pro, no es cierto. Cómo lo que hemos tenido reuniones [...] consumidores, cuando [...] consumidores comienzan a insultar a todos los Organismos Reguladores y comienzan a decirles de todo.

Disculpen, pero se la ganaron. Pero nuestro tema nunca ha sido así insultar a nadie, sino en pro, en avanzar, en corregir de acuerdo.

Por ejemplo, ahora que esta la funcionaria de la presidenta que es una gran persona, por ejemplo, los consejos de usuarios que justamente lanzan este tema.

Hoy día se han convertido entre seis personas de Defensa del Consumidor que estaban, hace, en mis tiempos. A uno o a dos y si es que quiere ser miembro del consejo de usuarios, tienes que ser [...] master en no sé qué cosa.

Pregunto yo presidente, pregunto yo: Es consejo de usuarios o consejo de profesionales, ESAN [...] no hay, no es el caso.

Pero yo digo que cosa va [...] de la presentación y ha habido una mutilación en el consejo de usuarios del cual yo propuse. Lo digo en primera persona disculpen la palabra que lo diga con Jaime Delgado.

Propusimos el tema del consejo de usuarios en OSIPTEL, el primer miembro del consejo de usuarios que [...] y de los seis miembros, habían cinco en defensa de usuarios y uno de la universidad.

Hoy creo que ni uno, dos existe el consejo de usuarios. Porque están dinamitando este acceso.

Y, cuando los consejos de usuarios ingresan al regulador son maltratados. Bueno particularmente a mí nunca nadie me ha maltratado, porque saben la labor que hago.

Pero han sido maltratados, por su ignorancia, por su tema y Nosotros hemos pedido las capacitaciones.

Hoy día yo en un regulador, que pertenecen [...] regulador. Estoy pidiendo una visita, de acuerdo. Al aeropuerto y a las carreteras. Se me dijo no, que pasa esto, que ocurrió tal cosa. Estoy como seis meses pidiéndolo.

Pero la perseverancia. No me van a derrotar, a cualquiera lo podrá derrotar. Pero yo seguiré con eso. Porqué, porque me interesa que mis miembros del consejo de usuarios conozcan el tema.

Por ejemplo, yo los quiero llevar al aeropuerto, de acuerdo. El OSITRAN tiene el presupuesto para llevar a todos los miembros del consejo de usuarios al aeropuerto.

Estoy desde hace un año pidiéndolo. La huelga, no hubo huelga, puede haber muchas excusas. Pero de que yo este presionando como usuario para que un funcionario trabaje en pro del servicio de los usuarios, eso no puede pasar.

Entonces, señor presidente terminando en el tiempo que estoy.

Son dos cosas principales.

Primero, si tiene el OSITRAN –que me corrija por favor- si tenemos locales bajo contrato que podamos hacer. Primer punto, ya tenemos locales dentro del aeropuerto, correcto.

Primer punto, no me digan que no hay espacio. Todos nos podemos juntar, listo.

Y, segundo que la Reniec, por favor señor presidente. Y, yo me voy a quedar en Lima, porque he pagado mi pasaje en avión, yo con mí plata.

Me voy a quedar en Lima para averiguar si es que estos cuatro PVM se llaman Plataformas Virtuales Multiservicios y que están abandonadas en ese lado.

Eso es todo, señor presidente.

Muchas gracias.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, presidente de la asociación de consumidores de Arequipa.

Asimismo, tenemos a la señora Verónica Zambrano Copello presidenta del directorio del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público OSITRAN.

Esta acompañada de la señora Ángela Arrescurrenaga Santisteban, Gerente de Atención al Usuario de OSITRAN.

A quien damos la palabra por diez minutos.

Tiene usted la palabra.

La PRESIDENTA DE OSITRAN, señora Verónica Zambrano Copello.— Muchas gracias, señor presidente.

Como me dijeron originalmente 20 minutos la presentación era un poco más larga, voy a tratar de acortarla.

El señor PRESIDENTE.— Si necesita tiempo úselo nomas.

La PRESIDENTA DE OSITRAN, señora Verónica Zambrano Copello.— Le agradezco.

Bien lo primero que tendríamos que identificar es agradecer a la presidencia por la invitación que nos ha hecho a fin de exponer los principales problemas que enfrentan los usuarios de la infraestructura de transporte y uso público.

Nosotros, hemos dividido nuestra presentación en varias partes.

La primera referida en identificar quienes son nuestros usuarios a diferencia de otros Organismos Reguladores nosotros tenemos dos tipos de usuarios.

Usuarios finales y usuarios intermedios.

Porque nosotros a diferencia de los Organismos Reguladores que están dentro de la Ley de Organismos Reguladores –valga la redundancia- no solamente vemos servicios domiciliarios, no vemos servicios domiciliarios. Vemos servicio de infraestructura de transporte.

Entonces, el usuario de infraestructura de Transporte es un usuario completamente diferente es un usuario itinerante, va de infraestructura en infraestructura.

Entonces muchas veces sino tiene atención casi inmediata al momento que tiene el problema de la infraestructura luego no tiene el incentivo de regresar a quejarse.

Porque no es como la persona que finalmente paga un recibo y el recibo le salió con una factura mayor de la que él considera, regresa a su casa y tiene el recibo coge el recibo, va y reclama.

La persona que va en infraestructura probablemente pasa por ahí y ya no regresa. Y, si en ese momento no tiene los elementos para quejarse probablemente los deje pasar.

Entonces nuestra primera política ha sido de acercamiento a los usuarios a través de los consejos de usuarios en lo que por cierto nosotros no tenemos ningún requisito para poder acceder.

Queremos además a los ciudadanos de a pie, sentados en nuestra mesa como siempre lo hemos promovido.

Entonces tenemos a los usuarios finales y también tenemos a los usuarios intermedios y es ahí donde yo quiero explicar un detalle.

El usuario intermedio, es una empresa que utiliza la infraestructura para brindar un servicio.

Quiénes son: son las navieras, son las líneas aéreas, empresas de transporte que van por la carretera. Esos usuarios intermedios también pueden reclamar ante incompetencia de OSITRAN pero respecto a la infraestructura.

Pero lo que nosotros no vemos y por eso ahí he puesto Indecopi son los reclamos que pueden existir entre usuarios finales y usuarios intermedios. Ese tramo nosotros no lo vemos.

Yo sé que efectivamente es muy desagradable escuchar la palabra que no soy competente. Pero nosotros los funcionarios públicos estamos para bien o para mal sujetos a una serie de limitantes y también de obligaciones.

Porque no solamente es que yo me exceda en cumplir cosas que no debería, que no es mi competencia, sino que también yo no debería dejar de cumplir por omisión cosas que la ley me manda. En eso radica el principio de legalidad al que estamos sujetos todos los funcionarios públicos. Incluso el mismo Congreso.

Entonces que pasa, yo no puedo intervenir en esa relación entre usuario final y usuario intermedio. O sea, OSITRAN no puede intervenir en la relación que existe entre la línea aérea y el usuario final.

Por ejemplo, en el caso que explica el señor Federico Cárdenas y que comprendo su malestar. Porque existe ya incluso un oficio y ese oficio en realidad quien debería cumplirlo son las líneas aéreas. Porque el aeropuerto como infraestructura solamente exige el *Boarding Pass* y eventualmente ahora el carnet de vacunación.

Pero ya digamos la exigencia en los *Counters* es de las líneas aéreas. Ahí si lo que podríamos hacer nosotros es convocar a Indecopi para hacer un tipo de supervisión conjunta.

Pero es un tema de coordinación con Indecopi por que no es en realidad nuestra competencia, ese tramo.

Como tampoco nuestra competencia ningún tramo que tenga que ver, por ejemplo, para poner un ejemplo, el usuario final de la red vial, el usuario final de la vía ferroviaria puede no estar contento en el Cuzco con Perú Rail o con Inka Rail.

Que nosotros recibimos muchas de esas quejas, pero nosotros entramos cuando el usuario no está de acuerdo con Fetransa (La empresa Ferrocarril Transandino) que es la empresa que presta la vía férrea.

La relación entre Inka Rail y Perú Rail que son usuarios intermedios con el usuario final. Tampoco es nuestra competencia.

Nosotros como Organismo Regulador entendemos el malestar del usuario porque realmente es una confusión. Y, sí creemos que debería haber una normativa que de alguna forma facilite que podamos intervenir.

Entonces, lo que hacemos es una labor de orientación, pero no tenemos capacidad para decirle a Perú Rail o Inka Rail o a la empresa naviera o a la empresa de la aerolínea aérea como debe atender a su usuario final o porque tiene que hacer esto o lo otro, ahí tenemos que recurrir a Indecopi.

Bueno simplemente una explicación para entender cómo funciona el sistema.

Nosotros efectivamente supervisamos carreteras, terminales portuarios, aeropuertos, hidrovía, vías férreas y metro de Lima.

Los problemas que hemos detectado en las 16 carreteras que supervisamos, son variados.

El principal tiene que ver con la figura del pago del peaje que tiene un reajuste anual que siempre es –para decirlo de alguna manera- impacta en el bolsillo de los transportistas.

Nosotros tenemos reuniones, hemos tenido muchas reuniones con los transportistas y entendemos la importancia del costo del transporte porque a diferencia de otros costos asociados a un producto o servicio como puede ser el pago de la luz, el pago del teléfono o el pago del agua.

El caso del transporte el impacto es muy grande. Puede llegar hasta duplicar el precio del bien o el servicio y hacerlo poco competitivo.

Entonces, si es una preocupación de nosotros y la hemos conversado incluso en el consejo de usuarios de red vial donde algún momento hemos considerado y hemos trasladado al ministerio nuestra preocupación. Porque se revisan los contratos y ver la forma de que el peaje pueda tener alguna modificación en su fórmula.

Pero ese es un tema que nosotros somos muy conscientes que es un contrato entre concesionario y Estado.

Entonces el primer paso que debe hacer el Estado en estos casos es sentarse con el concesionario y ver qué posibilidades habría de que esto se dé.

Y, lamentablemente hemos bajado nuestros rangos de competitividad País. Entonces hace unos meses cuando se planteó este tema en el consejo de usuarios había la posibilidad de pensar en que podía las tarifas de peaje no tener alzas unos incrementos tan grandes, pero a cambio de tener contratos más largos.

Ahora con los problemas que tenemos económicos en el País. No sabemos si esto pueda ser dable, pero hay algunos pasos por eso siempre es conversar con los concesionarios y ese es un paso que si creemos que Ejecutivo debería dar. Tal como lo hemos trasladado en su momento.

Luego tenemos elementos deficientes de seguridad o desfasados en todo lo que es la red vial en general. Porque estos contratos son contratos de primera generación.

Entonces lamentablemente en su momento no cuidaron de tener los elementos de seguridad vial que luego fueron aprobados con un documento que se aprobó en el año 2017 que es el Manual de Seguridad Vial.

OSITRAN ha enviado comunicaciones al MTC porque consideramos que es muy importante que las concesiones se acojan a este manual. Porque la mayoría de los contratos que tienen es la obligación de hacer mantenimiento de las vías que ya existen, los tramos que ya existen, pero no incorporar estos elementos de seguridad vial que consideramos esenciales para la seguridad del usuario.

También existen quejas por la demora en la rehabilitación de la autopista El Sol. También en este tema nosotros venimos conversando reiteradamente con el Ministerio de Transportes para que los terrenos sean entregados, los faltantes. Tenemos incluso un cronograma de entrega de estos bienes.

Pero efectivamente la autopista El Sol es una de las concesiones más golpeadas por la falta de entrega de terrenos y también porque hay una parte de la pista que se tiene que entregar con determinadas características.

Entonces sino se cumplen el concesionario no la recibe y eso ha ocasionado que hay una parte del tramo que esta sin poder solucionarse el problema.

Luego también hay usuarios que han reportado la existencia de esperas excesivas en colas en el caso de los peajes.

Y, aquí nosotros hemos identificado un *software* que recién lo hemos puesto en identificación, hemos hecho un piloto, el primero de mayo que fue un día feriado. Porque justamente los

retrasos, los amontonamientos de vehículos se dan cuando existen días feriados y hemos hecho una prueba para poder medir estos tiempos de espera.

Identificar qué medidas tomar a efectos de que el usuario no se vea perjudicado con largas colas.

En infraestructura aeroportuaria hemos, nosotros supervisamos aeropuertos, algunos aeropuertos que son del Estado que están con Corpac, pero en los que hay afluencia.

Aeropuertos concesionados tenemos al Jorge Chávez y el primer grupo de aeropuertos de provincia, así como el segundo grupo de aeropuertos de provincia básicamente del norte y el sur.

Ahí lo que hemos detectado como problema de usuario es la demora en el control migratorio para lo cual hemos realizado coordinaciones con las autoridades correspondientes a fin de implementar una mesa de trabajo y abordar esta problemática.

La infraestructura ferroviaria y metro de Lima nosotros también supervisamos las dos líneas de metro, una que está en construcción como ustedes bien saben y los dos ferrocarriles el del centro y el del sur oriente.

Allí hemos identificado la negativa de los usuarios a cumplir medidas sanitarias, eso obviamente genera malestar en otros usuarios que si la cumplen utilizando sobre todo las máscaras en ese tiempo de pandemia.

En ese sentido hemos reforzado la supervisión y también hemos sacado una serie de disposiciones temporales para el tema de emergencia sanitaria.

También identificamos que no había el acceso de los usuarios con discapacidad y a través de una intervención de OSITRAN se logró que la empresa consiguiera rampas móviles para facilitar el acceso a los trenes de aquellos usuarios en silla de ruedas.

También existe un problema de reventa de pasaje y clonación de tarjetas. Aquí hemos solicitado al concedente y al concesionario mecanismos de recargas descentralizadas y también la necesidad de implementar mejoras tecnológicas para la seguridad de las tarjetas y se eviten estos delitos.

En infraestructura portuaria nosotros supervisamos ocho terminales concesionados y además cuatro terminales adicionales que están bajo la supervisión de ENAPU o que son terminales privados de uso público como los de LPO*.

Aquí nosotros hemos identificado una serie también de inconvenientes vinculados básicamente a la carga, por ejemplo, falta disponibilidad para generar citas para retiro y devolución de contenedores a través de los portales *Web* o restricción del acceso de personas o vehículos en terminales del muelle norte y muelle sur.

En realidad, ese también termina siendo un problema porque al chofer le exigen demasiados requisitos para poder ingresar a los puertos. A raíz de este tema de las Torres Gemelas, se generó un código de seguridad que lo aplica en puertos y aeropuertos que es excesivamente riguroso y muchas veces los choferes no conocen todos los cursos que deben llevar o si los han llevado resulta que han caducado.

Entonces allí Ositran interviene no solo con una supervisión sino con una capacitación al usuario una capacitación directa para hacerle conocer que cosa es lo que tiene que cumplir y también cuáles son sus derechos luego que el cumple con estos requisitos.

También nos han reportado demoras en la devolución de notas de crédito a favor de los usuarios y daños o faltante de mercancías durante el desarrollo de operaciones en el terminal muelle norte.

En los dos casos Ositran tiene una oficina en el terminal muelle norte y en todo momento están atento de los funcionarios, de poner los buenos oficios al margen de las acciones de supervisión de llevan a cabo.

Cuáles son los reclamos presentados por los usuarios tenemos en Ositran que es lo que reclaman los usuarios.

El número de reclamos en puertos básicamente se divide por temas de facturación y cobro. Calidad y oportuna prestación del servicio. Es lo que más se reclama. Acceso a la información, acceso a la infraestructura, etc.

En el año 2021 LAP fue el concesionario que recibió mayor cantidad de reclamos –esa es una nota estadística-

En puertos también, el mayor número de reclamos se da por daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios.

Y, en el año 2021 APM Terminal fue el concesionario que recibió mayor cantidad reclamos.

En línea 1 los reclamos son también por razones diversas, pero por facturación y cobro es la mayor razón.

En el 2021 los reclamos básicamente por materia estuvieron centrados en lo que es línea 1.

El reclamo en carreteras también son diferentes rubros, el mayor rubro sería el de facturación y cobro por el caso de los peajes, que hemos comentado.

Y, COVISOL* fue el concesionario en el 2021 que recibió mayor cantidad de reclamos.

Como se resuelven los reclamos.

En primera instancia los reclamos, sabemos, son presentados ante las entidades prestadoras, por ejemplo, en el caso de línea 1 del metro es el que mayor cantidad de reclamos. Como antes hemos indicado.

Estos reclamos que son presentados son resueltos en primera instancia por cada una de las empresas.

En primera instancia hemos detectado que 37.4% de los reclamos son a favor de los usuarios en el caso de línea 1 de metro. En el caso de red vial es el 6.7%, en aeropuertos es el 9.1% y en puertos es el 18.6%.

Estos reclamos que son resueltos a favor terminan en esa instancia y los reclamos que no son resueltos a favor pueden ser materia de apelación ante el tribunal de Ositran.

En segunda instancia el tribunal de Ositran ha resuelto en el año 2021, 155 expedientes. Estos expedientes resueltos por Ositran han tenido estos resultados. Fundados un 36%, Infundados 32%, improcedentes 22.6%, se han desistido 8.4% y la nulidad en 0.6%.

Podría darse como una observación que en el año 2021 se ha incrementado el número de reclamos y apelaciones en 16.3% y 10.2% respectivamente.

También tenemos sanciones y penalidades aplicadas, ahí rápidamente ese es un tramo entre el 2017 y 2022. Ahí están las sanciones aplicadas por montos en soles las penalidades también aplicadas en montos y soles.

En el caso de las sanciones se llegó a 13 250 470 soles. En el caso de las penalidades 56 218 329 soles. Las sanciones aplicadas también pueden ser vistas por sector.

Tenemos Red Vial, ferrovías y metro de Lima, sería la que mayores sanciones tendría, también en el caso de las penalidades podemos mirar también por sectores.

Ahí el aeropuerto, el sector aeroportuario es el que tendría mayor cantidad de penalidades.

También podemos ver por entidad prestadora y ahí podemos ver que en ferrovías, es la entidad prestadora que mayores sanciones ha tenido.

En el caso de las penalidades las mayores penalidades se las lleva aeropuertos andinos del Perú y concesionaria vial de sierra norte.

Por tipos de infracción es interesante, porque los mayores incumplimientos son relativos a la seguridad en la operación de la infraestructura y luego también tenemos ya en diferentes rubros, temas de niveles de servicio o reclamos de usuarios, obstaculizar o impedir la fiscalización.

La presencia irregular de infraestructura se da de dos formas. La primera, la supervisión permanente que tenemos en las mismas para ver que la operación se lleve de acuerdo al contrato de concesión.

Y, también tenemos oficinas de orientación al usuario, infraestructuras concesionadas, tenemos oficinas de orientación en el aeropuerto de Arequipa, en el aeropuerto internacional del Cuzco y en la oficina desconcentrada de Loreto.

Luego también hemos implementado oficinas de orientación al usuario en Lima y Callao, tenemos orientación que está en línea 1, el centro de orientación que está en terminal norte y pronto cuando empiece a funcionar la línea 2 esperemos que pronto se dé. Tendremos el centro de orientación de línea 2.

La participación ciudadana se da a través de los Consejos de Usuarios, como comento el señor Cárdenas. Tenemos 8 consejos de usuarios, en Lima tenemos, usuarios de aeropuertos, puertos, red vial y ferrovías.

Y, en provincia tenemos en Piura, Loreto, Cuzco y Arequipa que se reúnen permanentemente para ver diferentes temas.

En el año 2021 se desarrollaron 45 sesiones de consejos de usuarios bajo la modalidad virtual dada la situación de pandemia que tenemos.

Y, en las sesiones de consejos de usuarios se han logrado una serie de iniciativas importantes, por ejemplo, en el consejo de usuarios de puertos, se promovió una mayor difusión de los términos y condiciones para la asignación de citas en el muelle sur.

En consejo de aeropuertos se promovió la implementación de una mesa de trabajo entre los *stakeholders* a fin de abordar la demora en el control migratorio.

En el consejo de red vial se impulsó la determinación del criterio de la aplicación del tiempo de espera en cola, que justamente es el que comentaba hace un rato, hemos estado probando con un *software*.

Y, en el consejo de usuarios ferroviarios se promovió la promoción del manual de señalética, necesaria para la prestación de los servicios de usuarios de la línea 2 del metro de Lima.

Eso sería a grandes rasgos el desarrollo del tema que nos han solicitado.

Muchas gracias.

El señor PRESIDENTE.— Que termine por favor, termina y ustedes van a preguntar.

La PRESIDENTA DE OSITRAN, señora Verónica Zambrano Copello.— Acabo de terminar, le agradezco.

El señor PRESIDENTE.— Ya muchas gracias.

Pero yo quisiera. Ellos tienen temas claros y usted ha leído toda la separata como si estuviera en otra exposición.

Lo que quisiera es que con su equipo le respondan, le den soluciones y le digan alternativas.

Y, si es que no la tienen. Le digan no la tenemos porque esto pertenece a otro organismo, me falta algún dispositivo para poder tener autorización. Pero desde ya les digo que voy a volver otra vez a convocarlos y junto con Indecopi, Ministerio de Transportes.

Esto sigue quedándose en el aire muchos años. Tenemos que solucionar y esta es la oportunidad de solucionarlos.

Si amerita definir claramente la responsabilidad tendremos que ameritarlo y lo sacamos acá como Ley, si es que eso se tiene que dar.

Pero quisiera que por favor le responda para que ellos hagan su repregunta.

Gracias.

La PRESIDENTA DE OSITRAN, señora Verónica Zambrano Copello.— De acuerdo. Voy a responder las preguntas en el orden que fueron las presentaciones.

En el caso del señor Jorge Pinto, los problemas que él ha manifestado del viaje a Villa el Salvador por la empresa rutas de Lima, cómo usted muy bien señaló señor esa concesión no tiene alcance Nacional y por tanto no está dentro de la competencia de Ositran.

Sin embargo, si entendemos su preocupación y esta creo de la mano por una segunda pregunta que usted hizo, sobre si la carretera central tendría ruta alterna o si los peajes tendrían ruta alterna.

Yo entiendo su preocupación por que fíjese en la mayoría de países existe esa posibilidad, este tiene la carretera con el peaje y bueno tiene otra carretera que bueno no tiene un mantenimiento de repente optimo, pero es la opción que tiene cualquier persona para trasladarse de manera gratuita por el País.

Entonces ese ya es un tema de política pública, de política de Estado que me parece interesante plantearlo y que bueno corresponde en realidad al Poder Ejecutivo plantear esta posibilidad que además implica inversión pública porque no son carreteras concesionadas las que siguen la misma ruta en paralelo de la carretera que si esta concesionada y tiene un peaje.

Eso sucede en muchos países y no estoy hablando en países desarrollados sino en países en vías desarrollo como nosotros que tienen esa alternativa de la carretera pública y la carretera con el peaje.

Pero como le digo es una política pública que debe venir del sector, en este caso del Ministerio de Transporte que implica mucha inversión también pública en el país no se ha dado esa figura.

Nosotros como Ositran estamos encargados de la parte concesionada, si hubiera una carretera pública tampoco la tendríamos que supervisar probablemente. Pero digamos actualmente la situación es esa.

En lo que respecta.

Si claro.

El señor PRESIDENTE.— Por favor repregunte.

El señor Pinto Rossi.— Muchas gracias, por su respuesta.

Sin embargo, empezando por Corcona, este es un concesionario de Viandes que ya tiene muchísimos años.

Entonces usted me dice hoy día en el año 2022 que este es una cuestión de política pública. Sin embargo, desde que se instaló el peaje debió tomarse en cuenta esto, no se ha tomado en cuenta e inclusive la única que existía ahí paralela que era un avía igual que la vía Barlovento, por ejemplo, que la gente circulaba por ahí, porque pasaba.

O sea, lo que queremos saber es si el concepto de concesión de peajes obliga al ciudadano a pasar obligatoriamente por el peaje. O sea, somos ciudadanos secuestrados por los concesionarios para pasar por el peaje y con las cláusulas que tiene los contratos de concesión escapan y evaden su obligación de darnos vía libre, porque el peaje es un obstáculo para la vía libre.

Bajo Ley, bajo las Leyes que usted quiera en mis principios constitucionales es un obstáculo. Sin embargo, hay otros temas que se configuran aquí como, por ejemplo, con todo lo que

recaudan que hacen, en la carretera central no tienen mayor trabajo, salvo un derrumbe otro derrumbe.

Yo he vivido desde chiquito por ahí por Huarochirí no tiene casi trabajo.

Entonces, con la comunidades aledañas, de grupos de interés *stakeholders* tampoco, hacen facilitan el transito cuando hay bloqueo, aforo cargado, tampoco.

Entonces hay una serie de falencias a veces como ciudadanos que estamos ahí nos hemos ido a Huarochiri, a Cocrachacra que es donde está Corcona a pasearnos de repente a pasar un fin de semana con la familia no vamos a estar yendo al libro de reclamaciones de Viandes* para estar haciendo reclamos cada vez. Inclusive cuando se incrementó por la Municipalidad de Huarochirí el cobro de multas por exceso de velocidad, cuando ponían 35 km. En plena subida, en plena subida 35 km. Cuando deberían controlar en las zonas rectas. Sino en la curvas por el adelantamiento indebido de los ómnibus y camiones que han generado una serie de accidentes.

Entonces, nosotros nos acercamos a las autoridades le plateamos soluciones, no los ofendemos ni insultamos como algunos otros de repente, pero si le planteamos soluciones y nos sentimos como desairados, estimada presidenta, no por usted, no estoy hablando de usted, pero en general por los organismos reguladores, como dice mi colega Federico, los requisitos que piden.

En unas elecciones resultó que elegían el consejo de usuarios y no salió elegida ninguna asociación de consumidores, ni una, por la forma que era la elección y nosotros reclamamos, mejor cámbiele de nombre, no le pongan consejo de usuarios, pónganle consejo de empresas o consejo académico, pero no consejo de usuarios, tuvieron que hacer la elección nuevamente, porque no existe un reglamento, y encima en otras como OSINERGMIN y OSIPTEL, piden bachillerato, oiga usted y todavía ponen como sustento para que puedan entender mejor las cosas que tratamos en este consejo, no te pases. Somos representantes de los consumidores, de los ciudadanos y que pasa con los pueblos originarios, no voy a hacer el comentario del congreso, pero qué pasa con los pueblos originarios que quieren estar y deben estar representados ahí, no tiene bachiller, entonces nunca van a ser representantes, entonces, hay una serie de cosas.

La competencia, ustedes no son competentes en algunas cosas, pero pueden dar una posición bien clara con respecto a todas las infracciones que se están cometiendo por Rutas de Lima, no quiero decir la palabra más fuerte sino por lo menos, con la permisividad de la autoridad local que es Villa El Salvador, porque es un escándalo lo que está pasando ahí. Hay mafias, hay muertes, hay una serie de problemas y los están disfrazando de una manera escandalosa y grosera y bloqueando nuestro propio ingreso y vía libre que es lo que defiende la constitución. Sé que OSITRAN no tiene competencia que es lo que siempre nos dicen "ahí no tenemos competencia", todo el mundo se pasa el papel, por todos lados recorremos y no es mentira, se pasa el problema y nunca llegamos a un sitio donde podamos conseguir un resultado, una solución, de verdad que es así. Nosotros pasamos por todas partes y no conseguimos soluciones.

Entonces, si hay leyes que impiden tener competencia o no les permiten tener competencia cambiémosla, modifiquémosla, porque siempre nos dicen, mira la ley.

El otro día, hemos convocado la Municipalidad de Lima en el consejo de INDECOPI y la Municipalidad de Lima groseramente dijo “no tengo nada que exponer, así que no vamos a ir”, oiga señor, para que está formado el consejo nacional. Los que están ahí y son miembros tienen la obligación de exponer y no que me expongan como funciona tu institución sino qué medidas estamos tomando para que se solucione el problema que usted está planteando en el consejo.

Nosotros tenemos ya dos años en el consejo, ya vamos a concluir nuestra representación y no hemos podido aterrizar ningún tema, ningún tema, todos informan y dicen “así dice la ley, hasta luego, nos vemos el próximo mes”, y después el próximo mes se entierra el tema y vienen otros temas nuevos.

Señor congresista, por eso yo le he solicitado a usted de repente nos podamos reunir con el presidente de INDECOPI, con la secretaria técnica y con las asociaciones de los consumidores porque tenemos muchos temas que se plantan en competencias, se traban en el tema de modificaciones de normas y de leyes, el fortalecimiento que usted tan brillantemente lo estaba impulsando, está totalmente trabajo y entrampado. No funciona y no avanza. INDECOPI no tiene competencia, tampoco.

Entonces, nos vemos por todo lado rodeados por la falta de competencia, no competitividad, competencia legal y les doy la razón la ley no les permite, pero son leyes que tienen, lo estoy diciendo con todo respeto señora Zambrano, con todo respeto lo estoy diciendo tenemos que hacer, tomar acciones, señor congresista, para que esto cambien y no veamos ahí sentados desde la tribuna, por ejemplo, lo que está pasando en Villa El Salvador que es una grosería de infracciones juntas, lo que está pasando en salud, lo que está pasando en la banca, lo que está pasando en los aeropuertos, como dice mi colega Cárdenas, y nosotros nos mantenemos ahí mirando y mirando, y esto se ha normalizado, no tenemos escucha a nuestros problemas a nuestros temas, y quiero decirle y recordarle, cada uno de los que estamos acá también somos consumidores.

El otro día me discutían del grupo de empresarios que porque era tan problemático, ¿señor, usted tiene cuenta en un banco? Sí. Entonces, también es usuario de ese banco que es abusivo con usted y con nosotros, así de simple, señor.

O sea, nosotros no queremos impedir el funcionamiento del mercado, porque también somos empresarios también vivimos de nuestro trabajo, pero queremos que esto funcione bien y que nos ayude, si no es con su competencia con su opinión, con su posición, ayudándonos para fortalecer, por lo menos, tantas recomendaciones de la defensoría del pueblo sobre este tema específico muchos temas, señor congresista, por lo pronto.

Gracias por su presencia y su buena voluntad.

El señor CÁRDENAS QUIROZ, Federico.— Presidente, concreto no más, para que no nos desviemos del tema, por intermedio suyo, le preguntare a la presidenta de INDECOPI, si es cierto que existe una norma de que el usuario de que tiene más de cinco minutos en espera en un peaje ya no lo paga, o sea, tú estás en tu carro y estás esperando más de cinco minutos la cola por la ineficiencia y la inoperatividad del peaje, pasa cinco minutos no pago, que me indique si está vigente o no está vigente.

Dos, y ese es un tema que creo que nos va dar para más y hablando de competencia con nuestra presidenta también de OSITRAN, usted sabe que en el aeropuerto existe la Calle Aeropuerto, la Calle Aeropuerto es la que usted cuando sale del aeropuerto de la puerta del aeropuerto de acá de Lima y voltea a la izquierda, el aeropuerto ha tomado una reja a puesto una reja donde usted, ni yo, ni todos los usuarios podemos pasar, salvo con una identificación y han tomado esa calle, entonces la pregunta viene en concreto, si parte de la concesión se le ha dado la calle que se le llama, en el Callao, Calle Aeropuerto, es la que saliendo al lado izquierdo, ¿correcto?

Son dos preguntas, presidente, por intermedio suyo.

El señor PRESIDENTE.— Bueno, presidenta.

La PRESIDENTA DE OSITRAN, señora Verónica Zambrano Copello.— Muchas gracias, presidente, por su intermedio.

El señor PRESIDENTE.— Tiene usted la palabra.

La PRESIDENTA DE OSITRAN, señora Verónica Zambrano Copello.— Sí, justamente en la exposición yo me referí al TEC, que es el tiempo de espera en cola que según el promedio que se mide una vez al año, en 13 de las 16 concesiones no en todas, pero si en 13 de 16, son tres minutos en promedio que no debería excederse en un tiempo de medición de tres horas; sin embargo, existe otro TEC aislado que es el que ha generado, digamos discusión y hasta un juicio, en el cual se dice si es que hay más de cinco minutos en un auto, podría darse la situación de levantar la vaya para efectos del tráfico circule.

Entonces, como el concepto de TEC era promedio este tema fue judicializado y hace más o menos un par de meses ya hemos tenido una primera, o creo que fue la segunda resolución que nos llegó del poder judicial dándonos la razón, es por ese motivo que en su momento OSITRAN lo aplicó, pero fue judicializado y ahora la idea sería empezar a implementar un sistema que recoja ese principio y por eso comentaba en la exposición que el primero de mayo hemos estado haciendo pruebas a AUNOR, que es el peaje en Chimbote que tuvo mayor afluencia y mayor problema en el último feriado; entonces, esa es una medida que estamos implementando, incluso nuestra empresa supervisora acabada de desarrollar un software para poder medir ese tiempo.

Y la segunda pregunta, entiendo que toda concesión del aeropuerto está delimitada claramente por un mapa y esa parte que es la Calle Aeropuerto que usted me dice sería parte de la concesión, de lo contrario no podría estar cerrada por el aeropuerto mismo.

El señor PRESIDENTE.— Sí, prosiga.

La PRESIDENTA DE OSITRAN, señora Verónica Zambrano Copello.— ¿Calle aeropuerto, dice usted?

El señor CÁRDENAS QUIROZ, Federico.— El aeropuerto de Lima, nosotros fuimos a la Municipalidad del Callao y nos dice que es la calle, es calle del Callao, esa calle, eso es vía pública y no debieron enrejarlo; entonces, lo que yo estoy haciendo la pregunta concreta es parte o no parte de la concesión, según nosotros no, por favor, señora presidenta.

La PRESIDENTA DE OSITRAN, señora Verónica Zambrano Copello.— Lo que tendríamos entonces que definir es si efectivamente la línea de la concesión pasa ahí, porque el concesionario que en este caso es LAP, no puede coger ni medio metro más de lo que es su concesión y eso está claramente delimitado, incluso ha habido en algún momento un traslape entre lo que es la concesión y la línea dos, y hemos hecho pedido al aeropuerto para que retroceda la reja pero ahí ya era un error del gobierno que había dado como uno sobre otro, entonces, se ha hecho un acuerdo y va a retroceder pero no hay posibilidad de que el aeropuerto ponga una reja en una parte que no es su concesión.

Sí, ahorita estoy preguntado esa parte.

El señor CÁRDENAS QUIROZ, Federico.— Por intermedio suyo, presidente.

El señor PRESIDENTE.— Prosiga, prosiga.

El señor CÁRDENAS QUIROZ, Federico.— Entonces, queda pendiente, señor presidente, de que me van a responder sobre calle, o si es la calle o no es la calle.

El señor PRESIDENTE.— Por favor.

La PRESIDENTA DE OSITRAN, señora Verónica Zambrano Copello.— Aquí lo que me dicen es que únicamente lo que está cercado son los linderos que han sido entregados por el MTC.

El señor CÁRDENAS QUIROZ, Federico.— Que, por favor, nos dé un informe.

La PRESIDENTA DE OSITRAN, señora Verónica Zambrano Copello.— Voy a hacer una verificación en esta semana, en esta misma semana y se lo respondería directamente a usted, porque entiendo que también es parte del consejo de usuarios.

El señor PRESIDENTE.— Presidenta, le agradecería que formalmente responda al Congreso esta información.

La PRESIDENTA DE OSITRAN, señora Verónica Zambrano Copello.— De acuerdo, está bien.

El señor CÁRDENAS QUIROZ, Federico.— Y, la última, señor presidente, que todavía no me ha respondido, es sobre que primero quedamos que los locales que tiene OSITRAN por contrato en los aeropuertos son gratuitos, no paga, y que si tuviese algún problema en que esto de la RENIEC para coordinar una previa reunión para invitar a la RENIEC si pueden poner un módulo, el PBM, ese modulo ponerlo ahí, si tuviesen algún inconveniente en la oficina.

La PRESIDENTA DE OSITRAN, señora Verónica Zambrano Copello.— Sí, nosotros actualmente...

El señor PRESIDENTE.— ¿OSITRAN tiene algún inconveniente en si consiguiéramos con la RENIEC esos módulos, colocarlos?

La PRESIDENTA DE OSITRAN, señora Verónica Zambrano Copello.— No, no tendríamos ningún inconveniente, pero lo que sucede es que tenemos que lograr ese local que todavía nos tienen que dar, porque nos ha dado una parte que la tenemos con todo nuestro personal

de supervisión en la parte de la obra que se está construyendo digamos terminada esa obra, ese local podríamos y a requerirlo en la parte que está...

En Arequipa... los contratos son diferentes, los contratos son diferentes en cada concesión.

En Arequipa si lo hemos podido lograr efectivamente, acá tenemos también el local pero en la parte de construcción tenemos un grupo grande de supervisión supervisando la obra que se está dando ahorita en el aeropuerto, pero sí, tiene mi palabra de que si conseguimos el local en la otra parte puede venir RENIEC no hay problema.

El señor PRESIDENTE.— Muy bien, parece que estamos avanzando.

Antes de los congresistas, yo tengo una consulta, los consumidores intermedios son los transportistas...

La PRESIDENTA DE OSITRAN, señora Verónica Zambrano Copello.— Empresas de transporte.

El señor PRESIDENTE.— Y, consumidores finales son los usuarios, con respecto a lo que está indicando el presidente de la asociación de Lima, ese tema de vías, ¿cuál es su opinión?

La PRESIDENTA DE OSITRAN, señora Verónica Zambrano Copello.— El tema de...

El señor PRESIDENTE.— El peaje de vías que está indicando que les han cerrado acceso a su propia vivienda, su propia zona, su propia casa para favorecerle a ese concesionario, ¿qué opina usted?

La PRESIDENTA DE OSITRAN, señora Verónica Zambrano Copello.— Bueno, lo que pasa es que nosotros hemos trabajado en OSITRAN un documento sobre lecciones aprendidas que tiene que ver también mucho con la ubicación de los peajes.

Los peajes, efectivamente, no deberían permitir que personas que van a su domicilio, su trabajo o su oficina tengan que pagar, entonces, eso tiene que ver con un estudio que debería hacerse en la zona para prever que las personas que viven en la zona no tengan que pagar, o sea, atrasar el peaje unos metros, tiene que haber un estudio.

El señor PRESIDENTE.— Prosiga, por intermedio de la presidencia.

El PRESIDENTE DE LA ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES ADC SAN FRANCISCO – AREQUIPA, señor Federico Cárdenas.— El tema va un poco más allá, estación de verano quiero ir a la playa y quiero ir a la playa Venecia, pues, entonces, yo voy con mi carro e ingreso a la playa, ahí no más ya me está cobrando por entrar, no por estacionar, por entrar, y cuando llego ahí encuentro los bloques, yo quiero irme a la otra playa, soy ciudadano peruano, o sea, la constitución dice que puedo circular por toda vía pública del país.

No solamente, porque ese es el pretexto de Villa El Salvador, no solamente los pobladores que viven que tiene todos el derecho de entrar a su casa sin ser digamos impedidos y tiene todo el derecho de no pagar el peaje los que van a su casa, porque ese es un derecho porque son los dueños de la zona.

Entonces, nuestra preocupación es, en paralelo a lo que ustedes supervisan en otras concesiones que si sí son competentes, como dice el congresista, cuál es su opinión, qué

debería hacer la Municipalidad de Lima, y por ejemplo, por qué Villa El Salvador, por qué pone en su carta y en todos sus sustentos están evadiendo peaje. Ese no es trabajo de Villa El Salvador, discúlpeme, señor alcalde de Villa El Salvador, no es su trabajo, porque ese es un tema entre Rutas de Lima y la Municipalidad de Lima y Villa el Salvador no tiene por qué estar protegiendo los intereses porque esa es una protección abierta descarada de los intereses de Rutas de Lima.

Tiene que proteger al ciudadano, dando seguridad e iluminación y asfaltado, controlando los vehículos pesados que no ingresen por la zona residencial, eso es todo lo que tienen que proponer, no poner una pluma, porque eso es lo que están proponiendo, poner una pluma ahí en vez de los bloques de cemento, ojo, tiene caseta de vigilancia, señor congresista, eso es un escándalo, caseta de vigilancia con vigilante y hay una constatación policial donde dice que la caseta está ahí, ellos están cuidando de que nadie retire los bloques de cemento, Rutas de Lima, que tienen otro vigilante, en la avenida precedente en la carretera hay una avenida que dobla la derecha, donde está el peaje, también están con columnas de madera que bloquean, con un vigilante de Rutas de Lima.

Entonces, ahí están pasando infracciones de verdad que nosotros estamos permitiendo, las autoridades están permitiendo, que sucedan y otras están impulsando, como el mismo alcalde que lo hemos citado de Villa El Salvador y que hasta ahora no responde. Entonces, quién nos defiende, señor congresista, porque por todos lados encontramos y con lógica legal jurídica que no tienen competencia, cuando a Villa El Salvador le conviene “no ahí no tengo competencia” y cuando le conviene “sí, voy a poner la pluma”.

Entonces, nos tienen de acá para allá, de allá para acá, aparte de la inseguridad y las mafias que se están matando con sicarios entre ellos, en los circuitos y las escuelas de manejo donde emiten documentos falsos para poder pasar en el Touring, de repente el Touring va a tener que retirarse de ahí, no sé alguna solución tiene que haber. Pero esa es una zona donde todos los ciudadanos estamos en tribuna viendo como sucede, viendo cómo se infracciona la ley y la Constitución y necesitamos escuchar que alguien nos diga “yo voy a terminar con este problema”, por favor, señor congresista, señora Zambrano, con todo respeto, por favor, una posición algo que nos ayude, que ayude a las autoridades que diga “ok, tienes que hacer esto”.

Gracias.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias.

Para terminar, presidenta.

La PRESIDENTA DE OSITRAN, señora Verónica Zambrano Copello.— Sí, muchas gracias, señor.

Si bien nos es nuestra competencia, yo lo que podría comprometerse, pero muy fuera de lo que es nuestra laboral de OSITRAN es a mirar ese contrato y darle de repente alguna idea, pero esto es algo personal porque no puedo comprometer a mi institución en una función que no corresponde.

Entonces, mirando el contrato podemos darnos cuenta que es lo que está pasando, de repente ellos tienen un contrato de exclusividad para que solamente puedan ir por ahí los autos, entonces, eso es lo que está originando que la municipalidad se sienta en la obligación de no

permitir ningún auto paralelo en una vía, ¿no?, pero si ese contrato tiene esa cláusula de exclusividad de esa manera eso responde nuevamente le comento a una política pública de Estado que ha entendido que si da la concesión, esa concesión entonces es la única que va ser la vía permitida para las personas que se trasladen; entonces, lo que tenemos ahí que cuestionar es eso que comentábamos al inicio, que el Estado no puede perder su rol de brindar servicios esenciales, a pesar de que pueda haber una concesión que va a ser obviamente autofinanciada de repente y pagada por las personas que deseen trasladarse ahí pagando un peaje a ver otra vía que permita, como usted dice el derecho de tránsito y se pueda por ahí circular.

Yo he visto esas vías en México, efectivamente, no están bien mantenidas porque el Estado, seamos sinceros, no tiene los recursos para mantenerlas bien, pero están ahí y hay gente que prefiere pues demorarse su hora y media más con tal de no pagar y no usar la vía *express*.

Un tema de política pública que podríamos conversar, no está, sí le digo en la competencia de OSITRAN porque es más Ministerio de Transportes, es el sector, pero si podemos conversarlo yo le invito ir a OSITRAN, conversar el tema.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, presidenta.

Congresista Tacuri, tiene la palabra.

El señor TACURI VALDIVIA (PL).— Gracias, presidente.

Presidente, creo que el tema abordado es muy importante, pero también es fundamental algunos de los pedidos que dicen o nos compramos el pleito o simplemente dejamos hacer lo que siempre se ha hecho, permitimos que los errores se sigan manteniendo y allí, pues, uno recuerda que cuando en algún momento se decía que se necesitan hacer cambio habían contratos al personal en la que decían que no, toda esta gestión tenía que terminar un año, dos años, o cinco años más y que lo que estaba establecido debería permanecer inamovible y creo que este es el momento.

Yo pongo a disposición mi despacho como congresista Germán Tacuri, pongo a disposición mi despacho para tratar estos tema de manera general y a partir de ahí creo que los demás congresistas también lo van a hacer para ir abordando punto por punto, y que después todo este proceso termine en nuestra comisión, aquí en la comisión, para que esos estudios que hayamos hecho y hayamos trabajado directamente lo podamos consolidar y establecer normas, corregir normas, derogar normas que en realidad lo que están pidiendo, es lo que toda la ciudadanía dice, buen trato al usuario, un adecuado cobro para que después se pueda hacer las inversiones.

Y, cuando manifiestan que tal o cual vía lo tiene el Estado, eso es lo que nos han puesto al cerebro, nos han dicho que el Estado es mal administrador y entonces hay que privatizarlo todo y ahora vemos que los lugares de concesiones que tienen terminan siendo solamente para el recojo de dinero y no hacer realmente el mantenimiento que debería haberse hecho, pero como siempre se ha manifestado hay contratos ley que se han hecho y que establecen que nosotros como congresista no lo podemos tocar, pero en el tema de sumarnos, yo voy a poner todo mi empeño en el trabajo y poder conjugar con las instituciones que puedan sumarse, por ello trabajar con INDECOPI para poder establecer y si hay que [...?]

El señor PRESIDENTE.— Congresista, se fue su audio.

El señor TACURI VALDIVIA (PL).— Sí, presidente.

Congresista Tacuri, se fue su audio, no se ha escuchado congresista Tacuri.

El señor TACURI VALDIVIA (PL).— Sí, presidente, ¿se me escucha?, ¿ahora presidente?

El señor PRESIDENTE.— Ahora si se le escucha congresista Tacuri, proceda.

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

Solo quería manifestar de que pongo a disposición para poder encaminar esos pedidos que indican [..?] sobre las normas que están estableciendo a algunos parámetros que impiden un buen trato al usuario que impiden una buena atención a los clientes y creo que desde nuestra comisión también tiene ese mismo ímpetu y esa misma voluntad de poder lograr los objetivos que se tienen.

Ahora hay que comprarnos el pleito y lo asumimos con mucha responsabilidad presidente y esperamos trabajar de manera mancomunada para ello.

Muchas gracias, presidente.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, congresista Tacuri.

¿Algún otro congresista que quiera intervenir?

Bueno, secretaria técnica, tenemos que programar otra reunión con INDEOCOPI, Ministerio de Transporte, RENIEC, para seguir avanzando en este tema, para poder tener alguna decisión clara que permita solucionar este problema de los peajes, del maltrato a los usuarios e irnos contra la constitución del libre tránsito es constitucional, no puede ningún contrato cortarnos eso definitivamente.

Entonces, algo no hemos hecho bien nosotros en la cosa pública porque es de gerencia pública, entonces tenemos que ver qué cosas, que va salir de esto porque esto nos va a demorar varias sesiones hasta lograr nosotros que alguien tiene que ser responsable del usuario final, usted está en el usuario intermedio en eso tienen trabajo, pero el usuario final no solo en este peaje de Villa El Salvador, ahí en los diferentes peajes está ocurriendo esto, así es, y no están invirtiendo lo que deberían invertir, también por causas del Estado no ha logrado comprar las propiedades y comprar las propiedades y tampoco están invirtiendo, o sea que están haciendo caja inmensa.

EI PRESIDENTE DE LA ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES ADC SAN FRANCISCO – AREQUIPA, señor Federico Cárdenas.— Doctor, si me permite, si yo fuese gerente o presidente de Rutas de Lima yo mantendría perfil bajo, porque los contratos de inicio y de origen tienen muchos cuestionamientos y muchas sentencias ya formales que cuestionan su origen y aquí en vez de hacerlo así están confundiendo a la población, están confundiendo a los usuarios, porque si nosotros hacemos un conteo de cuantos autos van por vía Barlovento, si contamos los miles de miles que pagan peaje, versus el 0.1% que van por vía Barlovento ya eso es angurria y eso es ganas de molestar, por decirlo lo más barato, doctor, ganas de molestar.

Y, es un tema donde tenemos que comprometernos, como dice el congresista Tacuri, comprarnos el pleito, nosotros como asociaciones ya nos hemos comprado el pleito seguro

ya estamos en la lista negra de muchos mafiosos, pero no me importa no nos interesa doctor, pero queremos su apoyo queremos el apoyo de las autoridades, no nos dejen solos, por favor, porque nosotros luchamos y no nos pagan nada, es nuestra vocación, entonces, ayúdenos, por favor, convóquennos para poder.

Tenemos mucha información que darle, en otros temas, en educación, tenemos mucha información muchos proyectos listos que no avanzan porque no tenemos los convenios necesarios, las facilidades necesarias para poder educar al ciudadano desde niño, desde el colegio.

Gracias.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias.

Atendiendo el pedido de los consumidores vamos a programar este tema recién inicia, así como en el 2011 y en el 2010 iniciamos con defensa del consumidor, AFP, ONP, FONAVI, usura, monopolio, antimonopolio, intereses usureros; entonces, nosotros empezamos y creamos esta Comisión de Defensa del Consumidor con un sueño de tener una patria donde exista de verdad una economía social de mercado, donde la democracia sea el sustento de una economía social de mercado, pero, bueno.

Hay que ir luchando para que eso se mantenga, pero tenemos que hacer las correcciones que tienen que hacerse, el tema de transporte y todo esto de contrato recién empieza, va a meritarse bastante trabajo y estudio, y espero que todos los congresistas de la comisión y yo sé que son gente proba, gente que pelea, gente que está buscando apoyar a los consumidores, nos acompañe en este trabajo, pero recién empezamos.

Muchas gracias, señora presidenta, muy agradecido por su sinceridad y le estaremos convocando porque aquí tiene que estar INDECOPI, tiene que estar transporte y también tiene que estar los consumidores y la RENIEC también para ver que eso se nos informe y nos pueda ayudar con ello porque generaría una tranquilidad a los consumidores finales.

Muchas gracias presidenta, puede retirarse cuando usted lo desee.

La PRESIDENTA DE OSITRAN, señora Verónica Zambrano Copello.— Muchas gracias, señor presidente, con su venia, nos retiramos.

Gracias.

Hasta luego.

El señor PRESIDENTE.— Segundo punto de la agenda.

Se ha programado sustentaciones de los últimos proyectos ingresados a la comisión.

Iniciamos con el Proyecto de Ley 906-2021-CR, que propone la Ley que modifica el artículo 82 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571, a fin de regular la protección de las tarjetas de crédito y/o débito del fraude digital, a cargo de la congresista Betssy Chávez Chino.

Congresista Betssy Chávez Chino, puede usted intervenir, tiene usted la palabra.

El señor PRESIDENTE.— Congresista Betssy, no tiene audio.

Bueno hasta que la congresista Betssy Chávez, solucione su problema de audio.

Pasamos a la sustentación de Proyecto.

Proyecto de Ley 1312-2021-CR Ley que Modifica la Ley 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor.

A cargo de la congresista María Acuña Peralta.

Puede intervenir congresista María Acuña Peralta.

La señora ACUÑA PERALTA, María Grimaneza (APP).— Gracias, presidente.

Presidente por su intermedio saludar a los colegas.

El presente proyecto 1312-2022 tiene por objeto establecer la modificación del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Voy hacer una introducción por favor.

La Competencia perfecta o imperfecta, la idea es que el mercado mismo se autorregule, pero cuando por la naturaleza existe servicio que genera monopolios u oligopolios estos a su vez son atendidos por actores privados.

Donde existe la mayoría de casos la tendencia a la simetría de poder y al desequilibrio del mercado. Este es el caso de los servicios de telefonía, cable internet u otro cualquier servicio transmitido a través de una red informática, electricidad, gas, agua, alcantarillado, pasajes aéreos marítimos o terrestres.

El Estado peruano debe comprometerse a generar los procedimientos necesarios para restablecer los equilibrios, atender la demanda de la población garantizando una adecuada representación y defensa de los usuarios de estos bienes o servicios.

La protección a los derechos de los consumidores y conservar la autonomía de los Organismos Reguladores.

Estimados colegas, como planteamos equilibrio, justicia para los consumidores. Acaso está mal que existan copias de los reclamos para poder reclamarlos y así no tengamos que esperar meses o años sin que nos atiendan, acaso está mal que exijamos que por un servicio que pagamos, no nos dejen horas esperando al teléfono y que alguien nos dé la cara y se haga cargo de nuestro reclamo.

Acaso está mal que para que nos cobren exista un contrato claro y que tengamos copias de él.

Acaso está mal para que nos cobren exista un contrato claro. Acaso está mal que nos cobren todo por lo que contratamos.

Revisemos la legislación que defiende a los consumidores en otros países. En todas partes del mundo desarrollado de libre comercio los proveedores respetan a los consumidores y les cobran lo que han consumido, los que tienen contrato.

Cambian inmediatamente los productos dañados, indemnizan con las maletas que rompieron en el aeropuerto. Simplemente los escuchan y los atienden.

Por eso planteo esta propuesta que espero que apoyen en bien de los 33 millones de peruanos.

Voy a pasar a exponer el contenido del Proyecto de Ley, "No más reclamos sin atender".

Autora, congresista María Acuña.

Pasamos a la siguiente.

Contenido de la propuesta.

El artículo 1. de la presente Ley.

La presente ley tiene por objeto establecer la modificación de los Artículos 24, 47, 62 y 65 de la Ley No 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.

La siguiente.

Respecto al artículo 24.

Incorporase al artículo 24. Servicio de atención de reclamos 24.4 y 24.5 con el siguiente texto.

El Artículo 24 que permite a los consumidores iniciar las acciones para salvaguardar sus derechos.

En el 24.4 En el caso de los servicios de Telefonía, Cable, Internet y/o cualquier servicio transmitido a través de una red informática, Electricidad, Gas, Agua y Alcantarillado, Pasajes Aéreos, Marítimos o Terrestres, la recepción de los reclamos debe de ser totalmente grabada o copiada, según sea la atención virtual o presencial, bajo responsabilidad del proveedor del producto o servicio y puesta a disposición del consumidor, a su simple solicitud, dentro de las 48 horas de la realización de la misma. Es obligatorio que el proveedor del bien o servicio, en el caso de atención virtual, incluya dentro de su página Web, el link a través el usuario o cliente realizará la solicitud de copia del video o audio correspondiente.

La disposición* del funcionamiento de la página WEB, y/o la ilegibilidad del video son de estricta responsabilidad de proveedor de bien o servicio. Salvo en algún caso la ocurrencia de algún fallo general de sistema de transmisión y solamente durante, o durante la temporalidad del fallo cuyo cargo de la propuesta es de responsabilidad del proveedor del bien o servicio.

La siguiente.

25.5 En el caso de los servicios de Telefonía, Cable, Internet y/o cualquier servicio transmitido a través de una red informática, Electricidad, Gas, Agua y Alcantarillado, Pasajes Aéreos, Marítimos o Terrestres, los proveedores están obligados a ofrecer al consumidor en forma alternativa y paralela, el servicio de atención de redamos a través de la línea telefónica o medio electrónico y de forma presencial y física.

Esto se está considerando porque en muchos servicio solamente virtual o telefónica y nunca nos dan una respuesta. Por eso es que estamos pidiendo que tengamos un medio de

información presencial y física para que así podamos tener una respuesta a nuestros reclamos.

En el recibo de pago, en el ticket del bien o servicio y en la página web del proveedor debe de figurar el número de teléfono del proveedor, la dirección electrónica y la dirección presencial y física en donde se atiendan los reclamos, de acuerdo a su localidad.

La siguiente, por favor.

Al respecto el artículo 47.

Modificarse el literal e) del artículo 47 protección mínima del contrato de consumo agréguese literal f) al artículo 47 los cuales quedaran con el siguiente texto:

Artículo 47 inciso e) Los proveedores deben entregar a los usuarios en un plazo no mayor a quince días hábiles contados desde la solicitud del usuario, copia de los contratos y demás documentación relacionada con dichos actos jurídicos cuando éstos hayan sido celebrados por escrito, incluidas las condiciones generales de la contratación. Los proveedores son responsables de dejar constancia de la entrega de los documentos al consumidor.

Esto se refiere a que cuando uno hace un contrato nosotros debemos tener una constancia que hemos contratado.

En el caso de la contratación electrónica el proveedor es responsable de acreditar que la información fue puesta a disposición del consumidor y que este acepto.

No es válida la aceptación telefónica o virtual que no haya sido realizada mediante un procedimiento, específico, exclusivo y particular de aceptación y que este consiste en más de tres pasos de ejecución.

Esto significa cuando uno hace una contratación simplemente nos hace, nos hablan una sola vez y a veces uno esta distraído y no sabe si le dijeron correctamente y uno está aceptando por conocimiento total, pero si nosotros tenemos la oportunidad de que esos tres pasos nos lo digan, nos hagan conocer, vamos a estar conscientes de este contrato y no vamos a cometer errores, porque en muchos casos simplemente aprovechándose que es Telefónica, solamente nos dice una sola vez y ya, para ellos es una aceptación. Pero mientras tengamos estos tres pasos, vamos a asegurar que esta contratación sea con el conocimiento del consumidor que tenga.

Pasemos a la siguiente.

Respecto al artículo 62, modificarse el inciso h) del artículo 62, Métodos abusivos de cobranza, al inciso, y agréguese el literal i) al artículo 62, los cuales quedaran con el siguiente texto:

Artículo 62, que se desarrolla los métodos abusivos sancionables.

h) Realizar la cobranza de un bien o servicio que no haya sido contratado por escrito en el caso presencial y en el caso virtual, si es que no ha sido contratado mediante la aceptación telefónica o virtual, que no hubiere sido realizada mediante un procedimiento específico, exclusivo y particular de aceptación y que este conste de más de tres pasos de ejecución.

Lo que hablábamos antes, que nosotros tenemos que ver, estar seguros de ese contrato.

Pasamos al siguiente.

Respecto al artículo 65, modificarse el artículo 65, Atención de reclamaciones, el cual quedará con el siguiente texto:

Artículo 65, que desarrolla los elementos para ejercer el derecho a reclamo.

Las instancias competentes, sus facultades y los procedimientos que rigen su actuación son los establecidos en las respectivas disposiciones emitidas por los organismos reguladores, considerando que, en el caso de los servicios de telefonía, cable, Internet y/o cualquier servicio transmitido a través de una red informática, electricidad, gas, agua y alcantarillado, pasajes aéreos, marítimos o terrestres, los proveedores están obligados a ofrecer al consumidor en forma alternativa y paralela, el servicio de atención a reclamos a través de la línea telefónica o medio electrónico y de forma presencial y física. Eso es lo que estamos nosotros pidiendo porque en muchos servicios ahora ya no quieren atender presencial y física. Lo que hoy queremos es que paralelamente tengamos la posibilidad de hacer nuestro reclamo virtual y presencial.

Los proveedores quedan prohibidos de recibir y atender los reclamos solamente mediante medios telefónicos o virtuales; y que está expresamente prohibido realizar la cobranza de un bien o servicio que no haya sido contratado por escrito en el caso presencial, y en el caso virtual, si es que no ha sido contratado mediante la aceptación telefónica o virtual, que no hubiere sido realizada mediante un procedimiento específico, exclusivo y particular de aceptación y que este conste de más de tres pasos de ejecución.

Sin perjuicio de ello, los prestadores de los servicios públicos deben implementar un sistema en el que deben registrarse todas las reclamaciones que presenten los usuarios de los servicios públicos.

Este registro debe permitir hacer un seguimiento de estas desde su inicio hasta la emisión de la resolución correspondiente por parte de la empresa proveedora del servicio público.

Registrada una reclamación, la empresa proveedora del servicio público informa al usuario respecto del número o código de registro del mismo.

La empresa proveedora del servicio público debe remitir al organismo regulador correspondiente periódicamente un reporte de las reclamaciones presentadas, de acuerdo con su respectiva regulación de cada sector.

Por la siguiente.

Motivación de la propuesta

La propuesta se motiva en los numerosos reclamos insatisfechos de los usuarios de estos servicios de carácter monopólico u oligopólico, lo cual implica que el consumidor pueda acceder a sus derechos y de forma equilibrada con el proveedor de los servicios, cobros indebidos con cantidades que no corresponden a los servicios que no solicitamos, y la respuesta típica, estas empresas monopólicas son primero paga sino te corto el servicio. Todos hemos pasado por estos momentos o casi todos hemos pasado por estos difíciles momentos.

Cuando un recibo no gira y no nos han dado el servicio, primero nos dicen, pague y después te resuelvo el problema, como es el caso de la luz, del agua, del teléfono, del Internet, casi de todos los servicios. En ese sentido, es que estamos haciendo este proyecto para ir a favor del consumidor.

La siguiente.

Por favor, que pasen el vídeo. Por favor, que le den un clic.

La siguiente, por favor.

Fundamentos de la propuesta

En un mercado de competencia perfecta o imperfecta, la idea es que el mercado mismo, claro está, bajo la atenta vigilancia del Estado, permita que libremente se vayan formando las diversas simetrías y equilibrios entre proveedores y usuarios. Pero cuando por la naturaleza o la esencia del servicio se generan monopolios u oligopolios y estos a su vez son atendidos por actores privados, existe la tendencia a la asimetría de poder y al desequilibrio del mercado, este es el caso de los servicios de telefonía, cable, Internet y/o cualquier servicio transmitido a través de una red informática, electricidad, gas, agua y alcantarillado, pasajes aéreos, marítimos o terrestres.

La siguiente, por favor.

Por eso, es que, en estos casos de desequilibrios en el mercado, el Estado peruano debe comprometerse a generar los procedimientos necesarios para reestablecer los equilibrios, atender las demandas de la población y asegurar la participación ciudadana en la gestión de políticas públicas y sociales, así como en la regulación de los servicios públicos en los tres niveles de gobierno.

La idea es garantizar una adecuada representación y defensa de los usuarios de estos bienes o servicios, la protección de los derechos de los consumidores y conservar la autonomía de los organismos reguladores.

Resumen

Objetivo final

El objeto final de la propuesta es poner fin al abuso que realizan algunos mercados monopólicos u oligopólicos, tales como telefonía, electricidad, agua, pasajes aéreos, etcétera, al no atender personalmente al usuario y de acuerdo con sus expectativas como con atención virtual o presencial, por necesidad o a necesidad del usuario, con contratos expresamente establecidos y con expreso conocimiento y acceso del consumidor.

Muchas gracias, esperando su apoyo. Gracias, presidente.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, congresista.

Tenemos la sustentación del Proyecto de Ley 1474/2021-CR, que propone la ley que modifica la Segunda Disposición Complementaria Final de la Ley 31143, Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros, a cargo del congresista Juan Carlos Mori Celis.

Congresista Mori Celis, puede usted intervenir.

La señora CHÁVEZ CHINO (PD).— Disculpe. ¿Ya se me escucha en el audio o no? ¿Me escuchan en el audio?

Para que me puedan dar la oportunidad de sustentar. Ya se arregló el tema de del micrófono.

El señor PRESIDENTE.— Congresista Mori, ¿puede ingresar? ¿O ingresa la congresista Chávez?

El señor MORI CELIS (AP).— Ya estoy disponible para poder sustentar, señor presidente. Depende de la orden que usted pueda emitirnos y yo continúo.

El señor PRESIDENTE.— Ingrese, congresista.

El señor MORI CELIS (AP).— O, caso contrario, le cedo a la congresista Betssy Chávez, por favor.

El señor PRESIDENTE.— Ya, ya.

Congresista Betssy Chávez, ¿está lista para ingresar?

La señora CHÁVEZ CHINO (PD).— Sí, lista.

El señor PRESIDENTE.— Tiene usted la palabra, congresista Betssy Chávez.

Puede usted ingresar.

La señora CHÁVEZ CHINO (PD).— Muchas gracias, señor presidente de la comisión. Muchas gracias también al colega Juan Carlos Mori.

En efecto, el proyecto de ley que hemos planteado es el 906/2021-CR, y este proyecto de ley que modifica el artículo 82 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que está contenido en la Ley 29571, para regular la protección de las tarjetas de crédito y/o débito del fraude digital.

Indico que el objeto de la norma que nosotros hemos presentado es poder regular la protección del usuario a través de controles de seguridad en el uso de las tarjetas de crédito y/o débito del fraude digital, que es muy conocido y que muchos lo hemos padecido además a través de las compras, de manera presencial o a través de Internet.

El fundamento de nuestra propuesta es, primero, que el uso de las tarjetas de crédito y/o débito en la actualidad se han convertido en el medio de pago más frecuente, ya ni siquiera andamos con algún billete, sino solamente con la tarjeta de crédito.

El uso de las tarjetas requiere cierta protección para evitar el robo o la clonación de estas.

Según la Asociación de Bancos del Perú, en el estado de emergencia los fraudes digitales fueron como uno de los delitos más importantes contra los usuarios del sector financiero; en el 2020 alcanzó el 38% de fraudes mediante la tarjeta de crédito y/o débito.

Los micro pagos, recordemos nosotros, no requieren clave ni autenticación por parte del usuario. Solamente basta que la tarjeta la pasemos ahí por encima, que reconozca nuestro código barras y no tenemos que colocar ninguna clave. Entonces, esa situación se hizo muy común y muchas personas en el país, aquí tenemos la cifra el 38% de fraudes mediante esa modalidad.

Recordemos que cuando, además, alguna persona ha sufrido algún robo, cuando te roban tu tarjeta, la billetera, el delincuente puede hacer pagos, puede hacer retiros, transferencia sin ningún tipo de protección.

Recordemos que cuando se dio esta norma abierta, decían va a facilitar, va a ser menos burocrático, nos va a ayudar a que haya mucha flexibilidad. Pero esta flexibilidad en el tiempo ha significado que delincuentes en nuestro país hagan uso y abuso de tarjetas de crédito y/o débito y han dejado en un estado de desprotección a la ciudadanía.

Por ello, cada operación debe registrar el servicio de mensajería para mayor control del usuario, y el usuario sepa dónde está su tarjeta.

Ahora bien, dentro del fundamento jurídico nuestra Constitución, en el artículo 65, señala: “El Estado defiende, dice, el interés de los consumidores y usuarios”.

Según el reglamento de tarjetas de crédito y débito, se establece medidas de seguridad ante usos fraudulentos, pero no contempla todas las medidas de protección. Entonces, tenemos acá un espacio abierto que ha servido, pues, de asidero para que exista esta vulneración de protección de estas tarjetas de crédito y débito.

Conforme a la resolución de la SBS 504-2021, recién a partir del 1 de julio de 2022, este año, se implementaría, dice, un marco normativo que proteja al usuario frente al uso indebido de sus tarjetas ante el uso fraudulento.

Por ello, nosotros hemos considerado que esta iniciativa va a brindar esta protección necesaria al usuario en caso de fraudes digitales.

Los beneficios

Primero. Evitar operaciones fraudulentas a través del uso de la tarjeta de crédito y/o debito.

Segundo. Mejora el servicio financiero a favor de los consumidores.

Tercero. Fortalece la transparencia en las operaciones de bienes y servicios realizadas en los establecimientos comerciales.

Cuarto. Contribuye también en el control de las operaciones que realizan los usuarios a través de tarjetas de manera inmediata.

Además, mejora el marco normativo del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Nuestra propuesta de modificación es el artículo 82, como mencionaba, y va de la siguiente forma:

Artículo 82.- Transparencia en la información de los productos o servicios financieros

(...)

Los establecimientos afiliados que realizan operaciones a través de las tarjetas de crédito y/o débito, están obligados a exigir al usuario la clave secreta y la presentación del documento de identidad u otro tipo de autenticación oficial al momento de efectuar cada operación. Las entidades financieras informan al titular de la cuenta, en este caso el usuario, a través de un medio directo tales como el correo electrónico, llamada telefónica, mensaje de texto, mensajes instantáneos de cada operación (movimientos) realizados con la tarjeta de crédito y/o débito.

Recordemos nosotros que, por ejemplo, cuando uno pierde su correo electrónico, a veces uno se olvida del correo electrónico, el Facebook, el Instagram, tantos medios que hay ahora, nuestro celular inmediatamente nos pide un código de autenticación y nos llega un mensaje a nuestro equipo celular para poder recuperar clave. Imagínese, para un hecho tan cotidiano nos piden rápido un mensaje, nos dan cuatro, seis dígitos, y nosotros inmediatamente podemos recuperar nuestra contraseña.

Entonces, si lo hacemos con ese tipo de operaciones, cómo así nos vamos a proteger a través de las tarjetas de débito y/o crédito al usuario, que muchas veces se le pierde las tarjetas, le roban, le hurtan las tarjetas y el delincuente termina haciendo uso y abuso del dinero de los usuarios.

Entonces, consideramos que sí es pertinente que se le pueda brindar al usuario esa facilidad en protección de su patrimonio económico.

Debo decir además que la presente iniciativa plantea que cada establecimiento regule las medidas de protección y se evite el uso de la tarjeta de crédito y/o débito de manera fraudulenta a través de terceros.

La defensa del consumidor, como ha sido el lema de esta comisión, es tarea fundamental del parlamento, y nosotros sabemos, señor presidente, el alto compromiso que tiene usted como los consumidores en el país y creemos que esta va a ser una vía que nos va a ayudar a todos los consumidores.

Esta sería la presentación de mi proyecto.

Muchas gracias, señor presidente; y, por intermedio suyo, a cada uno de los señores congresistas miembros de esta comisión.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, congresista.

Secretaria técnica, invitar a los implicados para avanzar con este proyecto.

Finalmente, tenemos la sustentación del Proyecto de Ley 1474/2021-CR, que propone la ley que modifica la Segunda Disposición Complementaria Final de la Ley 31143, Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros, a cargo del congresista Juan Carlos Mori Celis.

Congresista Mori Celis, tiene usted la palabra.

El señor MORI CELIS (AP).— Muchas gracias, señor presidente. Por su intermedio, saludar a los colegas congresistas.

Sí, justamente, voy a pasar a sustentar el Proyecto de Ley 1474-2021-CR, Ley que modifica la Segunda Disposición Complementaria Final de la Ley 31143, Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros.

Los fundamentos son los siguientes:

Según la Ley 29946, el contrato de seguro es aquel por el cual el asegurador se obliga, mediante el cobro de una prima en caso de que se produzca el evento de riesgo que es objeto de cobertura, a indemnizar dentro de los límites pactados por el daño producido al asegurado o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones convenidas en el contrato. El seguro de desgravamen es un seguro que se paga a la entidad financiera al momento del fallecimiento o la invalidez total y permanente de la persona que contrata un crédito por el monto del saldo insoluto de la deuda del asegurado, y beneficia a sus herederos, quienes son liberados de la obligación de pago del crédito, que en algunos casos no sólo cubre los riesgos ante el fallecimiento de quien mantiene deuda, pese a que la legislación no ha determinado como obligatorio la contratación de dicho seguro.

La siguiente, por favor.

Sin embargo, todas las entidades del sistema financiero -salvo error- obligan a los solicitantes del crédito a suscribir el contrato de seguro de desgravamen como condición para aprobar el crédito, cuya prima se paga conjuntamente con la cuota mensual del saldo deudor, amortización de capital, el interés, la cuota y el seguro de desgravamen, que es un gasto vinculado a las operaciones crediticias contratadas por los usuarios de las empresas del sistema financiero.

Existe dos tipos del seguro de desgravamen, el seguro de desgravamen de saldo deudor, que cubre únicamente el monto que se adeuda a la entidad del sistema financiero a la fecha del

fallecimiento del deudor, y el seguro de desgravamen del monto inicial, donde la aseguradora paga a la entidad financiera el saldo deudor, mientras que los beneficiarios del fallecido asumen el pago del monto del crédito que fue cancelado antes del fallecimiento.

La siguiente.

El seguro de desgravamen excluye de la cobertura, ante el suicidio, muerte a causa de una enfermedad preexistente a la fecha de la suscripción del contrato del seguro, ante el accidente en estado de embriaguez y/o bajo los efectos del consumo de drogas, por participación en deportes riesgosos, entre otros.

La Resolución de la SBS 3274-2017, que aprueba el Reglamento de Gestión de Conducta del Mercado del Sistema Financiero, reguló la responsabilidad que deben asumir las empresas del sistema financiero en la contratación de seguros asociados a los productos financieros, como es el caso del seguro de desgravamen.

La SBS, mediante la Resolución 1147-2021, que reglamente la Ley 31143, establece que el cliente debe optar libremente por la contratación de un seguro de desgravamen a través de la empresa del sistema financiero o empresas de seguros de su elección, bajo el supuesto de que ello no generará comisión o gasto adicional para el cliente.

La siguiente, por favor.

La entidad crediticia es la que contrata el seguro de desgravamen con una compañía de seguro y no los asegurados, es decir, no lo contrata el cliente.

Con la aprobación de la iniciativa, las entidades financieras tendrán que devolver de oficio el monto cobrado por el seguro de desgravamen. Con esta propuesta se busca proteger a los usuarios del sistema financiero de la usura de los servicios financieros, que involucra el seguro hipotecario, seguro vehicular, tarjeta de crédito, entre otros.

Por las consideraciones expresadas, resulta necesario modificar la Segunda Disposición Complementaria Final de la Ley 31143, Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros, para que la devolución del seguro de desgravamen sea devuelta cuando el usuario del sistema financiero cumpla con el pago total de la operación crediticia. En el fondo tiene por finalidad incentivar la cultura de cumplimiento de obligaciones.

La siguiente, por favor.

La presente iniciativa de ley, según el costo beneficio que estamos analizando, no genera costo adicional al Tesoro Público, sino más bien garantiza el cumplimiento de los artículos 65 y 84 de la Constitución Política del Estado, que, entre otros, establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios; por consiguiente, la iniciativa de ley no conlleva a gasto público.

Efectos de la vigencia de la norma

El proyecto de ley no vulnera ninguna disposición constitucional ni el ordenamiento legal vigente, sino que tiene por finalidad establecer mecanismos para la devolución del seguro de desgravamen por parte de las entidades del sistema financiero a los usuarios en las operaciones de crédito para la disponibilidad de dinero en efectivo a través de los créditos personales de consumo, hipotecarios, vehiculares, préstamos y otros, para proteger los derechos de los usuarios y consumidores peruanos.

La siguiente, por favor.

Objeto de la ley, en la fórmula legal.

La presente ley tiene por objeto modificar Segunda Disposición Complementaria Final de la Ley 31143, Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros, en los siguientes términos:

Segunda. Devolución de seguro de desgravamen

En toda operación crediticia en la que se cuenta con un seguro de desgravamen, la entidad financiera de oficio realiza la devolución de la totalidad del seguro de desgravamen al cliente en el momento que cumple con el pago del total de la deuda pactada.

Adicionalmente, el cliente podrá optar libremente la contratación de un seguro de desgravamen a través de la entidad financiera o con la empresa de seguros que elija. Si el cliente opta por contratar el seguro de desgravamen con una empresa de seguros independiente de la entidad financiera, ello no generará comisión o gasto adicional para el cliente.

La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS) determina el procedimiento operativo en un plazo de treinta (30) días contados a partir de la vigencia de la presente ley y bajo responsabilidad funcional.

Artículo 2.- Activación del Seguro de Desgravamen

La entidad financiera, ante la presentación del documento que acredite el deceso o la invalidez total y permanente del asegurado por los derechohabientes o de tercero legitimado, activa inmediatamente el seguro de desgravamen para la cobertura del bien que constituye garantía del crédito por el monto del saldo insoluto de la deuda del asegurado y libera de la obligación de pago del crédito a sus derechohabientes.

Artículo 3. Derogatoria

Deróguese y déjese sin efecto las normas que se opongan a la presente ley.

Señor presidente, lo que básicamente se enfatiza justamente en este proyecto de ley es que las entidades financieras de oficio ya garanticen la devolución en 30 días básicamente a las personas que contratan con el seguro de desgravamen al haber culminado el pago total de su deuda, ya sea hipotecario, de vivienda o personales, como lo estamos planteando en este proyecto de ley.

Muchas gracias, señor presidente.

El señor PRESIDENTE.— Gracias, señor congresista.

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.

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 la una con veintiséis minutos, se levanta la sesión.

Muchas gracias, señores congresistas. Muchas gracias por sus proyectos.

—A las 13:26 h, se levanta la sesión.