

ACTA DE LA NOVENA SESIÓN ORDINARIA DE LA COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2022-2023

Sala Francisco Bolognesi / Plataforma Microsoft Teams
Lunes 9 de enero de 2023

Resumen de acuerdos:

- 1) Se aprobó por unanimidad el predictamen recaído en el Proyecto de Ley 2552/2022-CR.
- 2) Se aprobó por unanimidad el predictamen recaído en los Proyectos de Ley 2942/2022-CR, 3131/2022-CR y 3541/2022-CR.
- 3) Se aprobó por unanimidad el predictamen recaído en el Proyecto de Ley 3049/2022-CR.
- 4) Se aprobó por mayoría la cuestión previa planteada al debate del Predictamen recaído en los Proyectos de Ley 2871/2022-CR; 3262/2022-CR, 3428/2022-CR y 3739/2022-CR.
- 5) Se aprobó la dispensa del trámite de lectura y aprobación del acta para ejecutar los acuerdos.

En la Sala Francisco Bolognesi del Palacio Legislativo del Congreso de la República y desde la plataforma *Microsoft Teams*, siendo las 11 h 16 min del día lunes 09 de enero de 2023, verificado que se contaba con el quórum reglamentario que, para la presente sesión, era de 7 congresistas, el congresista Elías Marcial VARAS MELÉNDEZ, presidente de la Comisión, dio inicio a la novena sesión ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, correspondiente al periodo anual de sesiones 2022-2023, con la asistencia de los congresistas titulares CALLE LOBATÓN, Digna; TUDELA GUTIÉRREZ, Adriana; BAZAN NARRO, Sigrid; CICCIA VÁSQUEZ, Miguel Ángel; FLORES ANCACHI, Jorge Luis; CORDERO JON TAY, Luis Gustavo; TAIPE CORONADO, María; así como de la congresista accesitaria CORDERO JON TAY, María.

También se dio cuenta de las licencias oficiales/justificaciones de inasistencias de los congresistas MORANTE FIGARI, Jorge; BERMEJO ROJAS, Guillermo; ALEGRIA GARCÍA, Arturo; BARBARÁN REYES, Rosangella y OBANDO MORGAN, Auristela.

I. ACTA

El PRESIDENTE puso a consideración el acta de la Primera Sesión Extraordinaria de fecha 16 de noviembre de 2022 y el acta de la Octava Sesión Ordinaria de fecha 21 de noviembre de 2022, que fueron aprobados en su oportunidad con dispensa de su lectura; no habiendo observación a las mismas, se dejó constancia que dichas actas fueron aprobadas por unanimidad.

II. DESPACHO

El PRESIDENTE dio cuenta que conforme se informó en su oportunidad, se llevaron a cabo dos audiencias descentralizadas, la primera en la ciudad de Chimbote en el auditorio del centro de convenciones de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (Uladech), el martes 29 de noviembre de 2022 a las 9:00 a.m. y la segunda audiencia pública descentralizada en la ciudad de Huaraz en el auditorio principal de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo (Unasam) el jueves 1 de diciembre de 2022 a las 9:00 a.m. Dijo que ambas audiencias fueron un éxito y lo más importante es que se pudo recoger de primera mano la problemática de los usuarios y consumidores de la región Áncash.

III. INFORMES

No hubo informes.

IV. PEDIDOS

No hubo pedidos.

V. ORDEN DEL DÍA

El PRESIDENTE indicó que, como primer punto del orden del día, se tenía programado tratar el tema: Plan de trabajo de la superintendencia nacional de servicios de saneamiento (SUNASS), en donde se tiene como invitado al señor Mauro Gutiérrez Martínez, presidente Ejecutivo de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), a quien le dio la bienvenida y le concedió el uso de la palabra.

El señor GUTIERREZ MARTÍNEZ mediante el uso de diapositivas, se refirió, en primer lugar, al contenido y las implicancias de la problemática de acceso del agua potable en algunos lugares. Luego, resaltó la importancia fundamental de agua en la salud de la vida de las personas y desarrolló sobre las propuestas del contenido del plan de trabajo de la Sunass, el cual abarca sobre las actividades que se llevará a cabo en el presente año 2023.

Su explicación se dividió en 6 puntos: 1. Importancia del Agua 2. Problemática del servicio 3. Respuesta: Sunass 3 tiempos 4. Primer tiempo 2022-2023 5. Segundo tiempo - Estrategias a mediano plazo 2023-2026 6. Tercer tiempo - Estrategias a largo plazo 2030.

Seguidamente, trató sobre preponderancia del agua en la equidad de género y del problema de la población que no tiene acceso al agua potable en el ámbito urbano y rural, considerando que la población va en aumento encuentra en el ámbito urbano y rural. Luego, abordó sobre los aspectos de las normas relacionadas con su competencia, el modelo regulatorio, sobre los usuarios en el servicio de saneamiento.

Luego, trató sobre las dimensiones, línea de tiempo de acción, planes estratégicos y actividades para el 2026, y sobre sus objetivos para dicho año, y de los que se necesita hacia adelante, la misión es asegurar el servicio de saneamiento. Dijo que el propósito es trabajar en aras de beneficiar de agua potable para la población, por lo que resaltó la importancia del cuidado del ambiente

Sobre los objetivos estratégicos institucionales señaló: OEI.01 Incrementar el acceso a los servicios de saneamiento en condiciones adecuadas con énfasis en agua potable para la población de las zonas periurbanas. OEI.02 Mejorar la oferta de servicios de saneamiento con énfasis en agua potable para la población de las zonas urbanas. OEI.03 Incrementar el acceso a los servicios de saneamiento en condiciones adecuadas con énfasis en agua potable y/o clorada para la población de pequeñas ciudades. OEI.04 Incrementar el acceso a los servicios de saneamiento en condiciones adecuadas con énfasis en agua clorada para la población de las zonas rurales. OEI.05 Fortalecer la gestión de riesgos de desastres (GRD) en la Sunass y en las Empresas Prestadoras de Servicios. OEI.06 Fortalecer la gestión institucional con integridad.

Siguiendo con su exposición trató sobre el tema de la territorialidad, la calidad de la continuidad de los servicios y abordó sobre los objetivos institucional, así como de las disposiciones de las sanciones y regulación.

Dijo que el segundo elemento es el seguimiento de las inversiones, mostró un estudio tarifario de la Sunass, del cual dijo que semestralmente emiten un informe del seguimiento de inversiones, al mes de febrero remitirán el segundo informe.

Explicó sobre el saneamiento 2023-2026 teniendo como metas incrementar la capacidad de monitoreo, desarrollar mecanismo para solucionar los reclamos, dijo que están probando el tema de comunicación remota.

A modo de conclusiones señaló que se requieren aproximadamente 95 mil millones de soles de inversión para cerrar la brecha requerida en las zonas no conectadas a nivel nacional, por lo que si no se avanza en la realización de dichas inversiones no será posible resolver la problemática actual. La Sunass generará reportes de inversiones de manera semestral a fin de que exista transparencia y un mejor seguimiento en la ejecución de proyectos. En los próximos 4 años la Sunass actuará a través del programa "Colegio Seguro" a fin de que los niños puedan tomar agua segura en sus colegios.

El PRESIDENTE agradeció la participación del titular de la Superintendencia Nacional de Migraciones. Luego, dio la palabra al congresista Luis Cordero Jon Tay.

El congresista Luis CORDERO JON TAY en base a la explicación que ha expresado, preguntó al titular de la SUNASS de cuáles considera que son las acciones concretas y políticas de estado que se debe implementar para cerrar o disminuir las brechas del servicio de agua potable para el sector periurbano

Al respecto el señor GUTIERREZ MARTÍNEZ dijo que como ha mencionado el tema central en primer lugar, es definir con claridad de cuáles son las inversiones se tiene que va a desarrollar, primero las inversiones para asegurar la cantidad suficiente de agua, segundo identificar con claridad las zonas de expansión donde tiene de la red, el tercer trabajar de manera conjunta con las municipalidades de cómo va crecer las ciudades.

Las conexiones en las zonas periurbanas son mucho más costosas si es que se desarrolla no planificada porque implica generar redes totalmente nuevas tuberías nuevas, que en muchos casos si uno tuviera una política de zonificación adecuada y de densificación en algunos casos esos niveles de inversión podrían ser menores, entonces se requiere un trabajo que no solo llevar la infraestructura y conectar, sino se requiere una planificación adecuada. Por eso el trabajo es multisectorial para cerrar estas brechas.

Otro elemento es el monitoreo de las inversiones es saber que hacer que tenemos que hacer en cuanto tiempo, pero tenemos que estar reportando.

El PRESIDENTE la comisión dijo que de manera descentralizada realizó audiencias públicas en la ciudad de Ancash tanto en Chimbote como en Huaraz, y que la mayor queja fue por el agua, les hizo recordar sus funciones y operaciones que debe de hacer la SUNASS, especialmente de los que no tienen acceso al agua potable, mediante estadística dio detalle de la falta de agua en algunos lugares y sobre la importancia en la salud el acceso del agua. Observó de algunos datos de información de los lugares de acceso de agua. Habló sobre la problemática de algunos lugares que no tienen agua, sugirió que se debería de prevenir. Preguntó si desde su experiencia técnica dado que las empresas prestadoras no venían cumpliendo con directiva y orientados a garantizar la calidad de prestación del servicio, muy por el contrario, viene interrumpiendo el servicio, otro el problema es con la fijación de las tarifas y el suministro del servicio de agua, entre otros problemas.

Sobre el particular, el señor GUTIERREZ MARTÍNEZ en relación a las audiencias públicas los de Sunass estuvieron allí, y tomaron conocimiento de la información de los usuarios que se encontraron allí. Como se señaló la problemática es compleja y para poder soluciones estos problemas, se requiere inversiones significativas. En la lámina 11 se señaló que los usuarios futuros tienen que aparecer dentro de los actores a los cuales se le tiene que brindar los servicios regulatorios. Hablo sobre los recursos para costear los servicios de agua potable, el cual es parte de un proceso, pero se requiere más plantas. Explicó sobre el metro cubico para el pago de su facturación del agua. Explicó sobre el tema de la territorialidad, y de la continuidad de horas del agua.

Explicó la importancia de la conservación de cuenca y la calidad del agua es un elemento central para el proceso de producción de agua potable.

Dijo que se requiere la continuidad de las inversiones, se requiere visibilizar de como estan las inversiones, por eso en el plan se coloca el seguimiento de inversiones.

Explicó que es importante hacer el monitoreo para hacer el cierre de las brechas, los factores de riesgo, además se ha señalado que se necesita recursos. Hablo sobre el financiamiento y sobre la facturación.

Con relación a las sequias, dijo que es un factor que no se puede dejar de lado, se debe aumentar la capacidad de tener mas fuentes, explicó que debemos ser consciente que tenemos que contribuir. Sobre la visita a las audiencias lo tiene presente y aceptó la invitación.

El PRESIDENTE repreguntó sobre el tema de resarcir a los usuarios, dijo que de pronto dejan de recibir los servicios de agua, cree como órgano regulador ustedes tienen que estar preocupado que se cumpla con los suministros de agua. Hizo mención que en el congreso se cuenta con una oficina de atención al ciudadano. Pidió que trabaje más con sus funcionarios descentralizados, pidió que sus funcionarios sean de la zona.

El señor GUTIERREZ MARTÍNEZ en relación de participa vecino dijo que tomó nota, que el personal de funcionarios del interior y casi todo el personal vive por la zona. Señaló que le hagan llegar las inconveniencias sin no les atiende las oficinas. Sobre el cobro por ausencia de servicio, dijo que efectivamente cuando no hay servicios ello ocurre.

El PRESIDENTE recalcó sobre el tema de resarcir al usuario, dijo que de pronto el usuario deja de recibir el servicio de agua y no paso nada, además no todos tienen medidor.

El señor GUTIERREZ MARTÍNEZ sobre la pregunta sobre compensación se comprometió en revisar ello.

5.2. Tema: AVANCES DEL PROYECTO DE LA LÍNEA 2 DEL METRO DE LIMA Y CALLAO Y SU PUESTA EN MARCHA.

El PRESIDENTE dijo que el tema quedo pendiente, producto de la visita de fiscalización al proyecto de la línea 2 del metro de Lima y Callao donde se halló que la puesta en marcha del tramo 1A, se encuentra inoperativa y ello sólo perjudica a los millones de usuarios, y esta comisión está llamada a encontrar posibles soluciones.

Recordó que la presidenta del consejo directivo de Ositran la señora Verónica Zambrano, expuso la posición del Ositran y estaba pendiente la parte del Ministerio de Transporte y de La Autoridad de Transporte Urbano de Lima - ATU.

Presentó al señor Alberto Paolo Ñecco Tello, director general del programa y proyectos de transporte del Ministerio de Transportes y Comunicaciones acompañado del señor Dani Rodríguez.

El señor ÑECCO TELLO asistió virtualmente y mediante el uso de diapositivas expuso sobre el Estado situacional de la construcción del Proyecto "Línea 2 y Ramal Av. Faucett – Av. Gambetta de la Red Básica del Metro de Lima y Callao.

Explicó como antecedentes sobre el Contrato de Concesión: Suscripción 28 de abril 2014. Adendas: Adenda 1 – 26 dic 2014. Adenda 2 – 13 dic 2018. Concesionario se hace responsable del diseño, construcción, financiamiento, provisión de material rodante, equipamiento electromecánico, operación y mantenimiento del proyecto. Modalidad: APP Cofinanciada. Plazo de concesión: 35 años. Concesionario: Sociedad Concesionaria Metro de Lima Línea 2. Monto de contrato: 4,531 millones USD sin IGV. Monto de contrato: 5,346 millones USD con IGV. Supervisor: Consorcio Supervisor Internacional Línea 2 – OSITRAN.

Dijo que la extensión es de 35 kilómetros • Línea 2: 28 km • Ramal L4: 7 km. □ Metro subterráneo: • 35 estaciones y 38 pozos de ventilación • 2 Patios Taller y 42 trenes. □ Demanda diaria: • 660 mil pasajeros (al 2020) Fuente Proinversión • 1.2 millones (al 2030) Fuente Proinversión.

Dijo que la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU, en calidad de órgano técnico del Concedente tiene a su cargo la adquisición de predios y la liberación de interferencias, requisitos previos para la entrega de áreas.

Presentó cuadros del Avance de los Estudios Definitivos de ingeniería – EDIS, del Proceso de Puesta en operación Etapa 1A que contenían un cronograma tentativo.

El PRESIDENTE dijo señaló que se encontraba en la sala el señor Luis Fernando Vilela García, representante de la Autoridad de Transporte Urbano de Lima, y que la señora Verónica Zambrano presidenta del Ositran se encontraba presente virtualmente.

Agradeció la presencia de la presidenta del Consejo Directivo de Ositran quien ya había expuesto en sesión pasada y solicitó que se re programe la presentación de la señora María Jara Risco, Presidenta Ejecutiva de la Autoridad de Transporte Urbano de Lima para una próxima sesión.

5.3. Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 2552/2022-CR que, con texto sustitutorio, propone la ley que garantiza la publicación de las resoluciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)

El PRESIDENTE sustentó el predictamen señalando que era una iniciativa de la bancada de Avanza País a propuesta de la congresista Adriana Tudela, que propone que las resoluciones que emite el Indecopi sean debidamente publicadas.

se han tomado en consideración las opiniones recibidas del Indecopi, de Servir, PCM, y de asociaciones de la sociedad civil.

Dijo que el predictamen ordena la publicación de todas las resoluciones finales, de primera o segunda instancia, y las resoluciones que otorgan o deniegan medidas cautelares, al respecto debemos señalar que el Indecopi sugiere precisar que únicamente se publiquen las resoluciones que ponen fin al procedimiento. no obstante, actualmente el Indecopi publica las resoluciones finales de primera o segunda instancia, sin perjuicio de si ponen o no fin al procedimiento. en el aplicativo del buscador de resoluciones del Indecopi, se puede advertir por ejemplo que se han publicado más de nueve mil resoluciones en materia de protección al consumidor en primera instancia a nivel nacional, solo en el 2022.

En consecuencia, dijo si únicamente se limita la publicación de resoluciones que ponen fin al procedimiento, el Indecopi tendrá una obligación legal que les quita competencias para publicar todas las resoluciones (como sucede ahora) y genera una regresión en lo avanzado en la materia. Además, las resoluciones finales que son cuestionadas (de primera instancia) contienen lineamientos resolutivos que pueden ser útiles para otros denunciantes, con la finalidad de denunciar o conocer sobre las materias en controversia y accionar en defensa de sus derechos.

Señaló que la publicación de las resoluciones que otorgan o deniegan medidas cautelares son importantes debido a que también contienen lineamientos resolutivos de primera o segunda instancia, y permiten que otros consumidores conozcan las materias en controversia. además, esta información también es pública al ser un acto administrativo emitido por un órgano resolutivo del Indecopi y encontrarse dentro de los alcances de la ley de transparencia.

Cabe señalar que el texto sustitutorio del dictamen considera las excepciones señaladas en la ley de transparencia, específicamente en su artículo 3.2, que considera la excepción de la publicación de aquel contenido confidencial o reservado de conformidad con lo dispuesto en la ley 27806, ley de transparencia y acceso a la información pública y demás normativa nacional en la materia. en otras palabras, la fórmula legal propuesta guarda concordancia con la normativa de transparencia y acceso a la información pública.

Respecto del plazo de hasta 30 días calendario para publicar, en el texto sustitutorio se propone dicho plazo para publicar la resolución final y/o de aquella otorga o deniega medidas cautelares, una vez se compruebe la validez de la notificación de la resolución emitida. este plazo se considera razonable debido a que, actualmente, de acuerdo a información del Indecopi en su Informe 172-2022 remitido a esta comisión, los órganos resolutivos del Indecopi publican sus resoluciones en un tiempo mínimo de un uno a quince días hábiles. inclusive, las áreas de Barreras Burocráticas y Procedimientos Concursales tienen un tiempo promedio de 5 y 12 días hábiles de publicación de resoluciones. por tanto, existe un cumplimiento espontaneo actualmente del plazo propuesto.

Finalmente dijo que se ha concedido los plazos que ha solicitado el Indecopi para su implementación y la vigencia de la norma, que son 180 días hábiles para la publicación de las resoluciones emitidas previamente a la vigencia de la norma y la vigencia de la norma con una *vacatio legis* de 60 días calendario, tiempo en el cual Indecopi emitirá las directivas necesarias para su aplicación.

El Presidente abrió el debate y concedió la palabra a quienes lo solicitaron.

La congresista ADRIANA TUDELA GUTIERREZ incidió en la necesidad e importancia de aprobar el predictamen expuesto, señalando las bondades y beneficios del mismo.

El PRESIDENTE dio por agotado el debate y ordenó la votación nominal.

El dictamen fue aprobado por UNANIMIDAD, con 9 votos a favor de los señores congresistas miembros titulares de la Comisión Elías Marcial Varas Meléndez, Digna Calle Lobatón; Adriana Tudela Gutiérrez, Luis Gustavo Cordero Jon Tay, Jorge Luis Flores Ancachi, Miguel Ángel Ciccía Vásquez, Sigrid Tesoro Bazán Narro y la congresista María Luisa Cordero Jon Tay quien votó como miembro accesitario de la congresista Auristela Ana Obando Morgan. La Congresista María Elizabeth Taipe Coronado mediante Oficio N° 502-2022-2023-METC-CR dejó constancia de su voto a favor.

5.4. Predictamen recaído en los proyectos de ley 2871/2022-CR; 3262/2022-CR, 3428/2022-CR y 3739/2022-CR que, con texto sustitutorio, proponen la ley que modifica la Ley 31143, Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros, precisando la prohibición del cobro de comisión interplaza en todos los canales y de otras comisiones.

EL PRESIDENTE sustentó el predictamen previamente repartido a los miembros de la Comisión.

El Presidente abrió el debate y concedió la palabra a quienes lo solicitaron.

El congresista Luis CORDERO JON TAY dijo que si bien es cierto es una medida que muchos han esperado por lo que están a favor, pero planteó como una cuestión previa para que el Banco Central de Reserva y la Superintendencia de Banca, Seguros y Afps expliquen con mayor detalle las implicancias de los proyectos de ley, así también señaló que se dictaminen por separado.

La congresista ADRIANA TUDELA GUTIERREZ señaló no estar convencida del predictamen señalado y que apoyaría la cuestión previa.

La congresista KATY UGARTE MAMANI señaló estar a favor del predictamen y agradeció a la comisión por tratar el tema.

La congresista BAZAN NARRO, se pronunció a favor del predictamen y señaló que en otros países no se cobran dichas comisiones y recalcó que el predictamen es producto de reuniones técnicas con la Superintendencia de Banca, Seguros y Afps.

La congresista MARIA CORDERO señaló que apoya la cuestión previa.

El PRESIDENTE dijo que ya se pidieron opiniones técnicas y ordenó la votación nominal de la cuestión previa planteada por el congresista Luis Cordero Jon Tay.

La cuestión previa fue aprobada por mayoría con los votos a favor de los congresistas ADRIANA TUDELA GUTIERREZ; LUIS CORDERO JON TAY, FLORES ANCACHI y MARÍA CORDERO JON TAY; y con los votos en contra de los congresistas ELÍAS VARAS MELÉNDEZ, MARÍA TAIPE CORONADO y SIGRID BAZÁN NARRO.

5.5. Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 2942/2022-CR, 3131/2022-CR y 3541/2022-CR que, con texto sustitutorio, propone modificar la Ley 29571, Código de Protección de Defensa del Consumidor, respecto a la prohibición de la llamadas spam.

El PRESIDENTE sustentó el proyecto 2942/2022-CR fue presentado por la bancada fuerza popular a iniciativa de la congresista Patricia Juárez Gallegos; los proyectos de ley 3131/2022-CR de la congresista Katy Ugarte Mamani y 3541/2022-CR del congresista José Luna Gálvez tienen el mismo objetivo y plantean la modificación al mismo artículo del código.

Dijo que el predictamen ha tenido en consideración las opiniones recibidas por el Indecopi, cámara de comercio de lima, la Asociación De Bancos del Perú-Asbanc, la Asociación Peruana de Consumidores -Aspec, la Cámara de Comercio Americana – Amcham y la Asociación Peruana de Empresas de Seguros - APESEG.

El Decreto Legislativo 1390, el que modificó el literal e) del artículo 58.1 del código de protección y defensa del consumidor, a través del cual se reemplazó el registro 'gracias no insista' por la regla del consentimiento previo para recibir comunicaciones masivas con fines promocionales, el mismo que a la luz de las evidencias mostradas por el propio Indecopi y que constan en el predictamen ha sido un fracaso. las empresas tienen la obligación de actuar con equidad en sus prácticas empresariales, practicas publicitarias y de mercadotecnia, en la forma como obtienen los datos personales de sus consumidores sin violentarlos o ejerciendo practicas engañosas y sobre todo deben proteger los datos personales recopilados en forma legal, transparente y justa, con la participación y elección del consumidor sobre el tratamiento de sus datos personales, conforme lo ha recomendado la OCDE.

Explicó que el predictamen sigue las recomendaciones de la OCDE en lo que a prácticas comerciales engañosas, fraudulentas o desleales en general, la comisión ha evaluado la naturaleza y origen del problema, así como la magnitud del perjuicio para el consumidor, por lo que ha llegado a la conclusión que debe adoptar la acción de modificar la actual legislación pues ella no está siendo eficaz ni protege al consumidor. se considera que prohibir el uso de call centers o sistemas de llamadas, mensajes, correos electrónicos u otros análogos a los proveedores que utilizan los mismos con fines comerciales sería limitar en la forma de cómo un proveedor realiza la oferta de sus productos o servicios, lo cual podría afectar las libertades económicas amparadas constitucionalmente.

Sobre la prohibición de contactar a los consumidores por parte del proveedor ante la abundante evidencia de la problemática latente, corroborado por la autoridad nacional de consumo, que los consumidores siguen recibiendo a diario llamadas, correos electrónicos, contactos vía mensajes de texto o mensajes vía wasap u otros medios de comunicación análogos, que perturban su tranquilidad emocional. se debe mejorar la legislación actual, ante el fracaso del sistema por el cual los consumidores que no deseaban recibir mensajes o llamadas telefónicas comerciales debían previamente inscribirse en un registro, el mismo que ya desde el 2018 no está vigente, pues ya no existe.

Dijo que así mismo es importante tener en consideración lo establecido por la ley de datos personales que permite el primer y único contacto y es necesario armonizar la legislación de consumo en ese mismo sentido. por esos considerandos, el predictamen considera que es momento oportuno de establecer que los sistemas de llamado telefónico, envío de mensajes de texto, mensajes de voz, o mensajes electrónicos personales o masivos cuyo fin es promover la comercialización de productos o servicios, así como realizar telemarketing queda prohibido. la única excepción a esta prohibición es la que ya establece la ley de datos personales respecto de que el envío de comunicación comercial o publicitaria a aquel consumidor que se contacte directamente con el proveedor y autorice, expresando su consentimiento informado, expreso e inequívoco, por única vez autorizando ser contactado a través de determinado número telefónico, dirección electrónica o cualquier otro medio análogo de comunicación.

Finalmente dijo que el consentimiento puede ser revocado, en cualquier momento y conforme a la normativa que rige la protección de datos personales y que la inobservancia de esta prohibición da lugar a una infracción muy grave sancionada por la ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. en esos términos se propone la modificación del literal e) del numeral 58.1 del artículo 58, del código.

El PRESIDENTE abrió el debate y concedió la palabra a quienes lo solicitaron.

La congresista KATHY UGARTE agradeció la puesta en la agenda de su proyecto, expuso el contenido de su proyecto de ley y solicitó el apoyo a los congresistas en la votación.

El congresista Luis CORDERO JON TAY dijo que como es de público conocimiento diariamente se evidencia las llamadas existentes, pertinentes, que muchas veces no han dado sus datos, conforme lo señaló el predictamen. Considera adecuado que el predictamen ha tomado las opiniones del OCDE, se debe, por ello considera que se debe modificar la legislación actual, por estas consideraciones.

El PRESIDENTE dio por agotado el debate y ordenó la votación nominal.

El dictamen fue aprobado por UNANIMIDAD, con 9 votos a favor de los señores congresistas miembros titulares de la Comisión Elías Marcial Varas Meléndez, Digna Calle Lobatón; Adriana Tudela Gutiérrez, Luis Gustavo Cordero Jon Tay, María Elizabeth Taipe Coronado, Jorge Luis Flores Ancachi, Miguel Ángel Ciccía Vásquez, Sigrid Tesoro Bazán Narro y la congresista María Luisa Cordero Jon Tay quien votó como miembro accesorio de la congresista Auristela Ana Obando Morgan.

5.6. Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 3049/2022-CR que, con texto sustitutorio, propone la Ley que incorpora a los organismos reguladores de los servicios públicos a la Plataforma Mejor Atención al Ciudadano – MAC y declara de interés nacional la creación de la ventanilla del consumidor y usuario

El PRESIDENTE sustentó el predictamen este proyecto presentado fue por la bancada Perú Bicentenario, se recibieron las opiniones favorables con observaciones de la presidencia del consejo de ministros, de los organismos reguladores Osiptel, Osinerning, Sunass y Ositran,

así como del Indecopi, a quienes agradeció su gran apertura y haber entendido que se busca facilitarle el reclamo al usuario y consumidor.

se recibieron las opiniones favorables con observaciones de la presidencia del consejo de ministros, de los organismos reguladores Osiptel, Osinerming, Sunass y Ositran, así como del Indecopi.

El predictamen busca facilitarle el reclamo al usuario y consumidor, a través de generar una ventanilla (lugar virtual y físico) donde los usuarios y consumidores puedan presentar sus reclamos, denuncias o cualquier documento con el objeto de solucionar sus conflictos de consumo. se decide que esta ventanilla no sólo debe ser virtual sino también presencial y para ello busca integrar la plataforma de mejor atención al ciudadano – conocidas como MAC a nivel nacional, así tendrán más presencia y serán mejor visibilizados por los usuarios de los servicios públicos.

Actualmente los MAC ya tienen al Indecopi en sus servicios, lo que está pendiente es integrar a los organismos reguladores al MAC y con este predictamen se lograría ello en forma progresiva y a nivel nacional. el predictamen va en la línea de las recomendaciones de mejora al marco legislativo del documento llamado: examen por homólogos en protección al consumidor del Perú por parte de la conferencia de las naciones unidas sobre comercio y desarrollo - UNCTAD, en el cual se señala que “facilitar a los consumidores el acceso a vías de recurso que no supongan costos o demoras ni impongan cargas excesivas para el valor económico en juego y que, al mismo tiempo, no impongan cargas excesivas o indebidas a la sociedad y las empresas, a través de la armonización y perfeccionamiento de procesos administrativos y el fomento de las acciones colectivas en sede judicial”.

Esta ventanilla tendrá su ámbito de aplicación a nivel nacional y se hará progresivamente, considerando que en el interior del país se manifiesta también mayor vulnerabilidad de los consumidores y usuarios. es importante mencionar que el mismo consumidor a veces le dificulta discernir los tipos de reclamos; diferencia entre reclamo, queja y denuncia, y por ende el lugar donde presentar dichos documentos, en esa medida, esta norma será muy útil.

Por otro lado, dijo que se concluye gracias a las opiniones y sugerencias recibidas que esta ventanilla debería ser utilizada como un medio de recepción y derivación complementario a los canales ya existentes e implementados por las entidades y que tendrá como finalidad la recepción y distribución de reclamo, denuncias u otras solicitudes en protección al consumidor, para que, luego identificado el asunto, sea derivado al órgano interno del Indecopi, de los organismos reguladores o a la entidad competente. en ese entendido, la propuesta de ley es beneficiosa y garantía para los usuarios y consumidores, toda vez que les facilitará la recepción de sus reclamos para ser derivados oportunamente en las entidades competentes, el cual les ahorrará tiempo y repercutirá en su economía familiar. por todo lo expuesto se propone la incorporación progresiva de los organismos reguladores de servicios públicos a la plataforma de mejor atención al ciudadano – MAC.

El Poder Ejecutivo incorporará progresivamente a los organismos reguladores de servicios públicos, como el organismo supervisor de la inversión en energía y minería - Osinerming; el organismo supervisor de la inversión privada en telecomunicaciones - Osiptel, el organismo supervisor de la inversión en infraestructura de transporte de uso público - Ositran y a la superintendencia nacional de servicios de saneamiento – Sunass, a la plataforma de mejor atención al 15 ciudadano – MAC, en concordancia al Decreto Legislativo 1211, decreto legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios públicos integrados a través de ventanillas únicas e intercambio de información entre entidades públicas. se declara de interés nacional la creación e implementación progresiva de un sistema de ventanilla en materia de protección al consumidor, con capacidad para funcionar a nivel nacional en forma virtual y presencial.

la ventanilla del consumidor y usuario tendrá por finalidad promover y facilitar la recepción de solicitudes, reclamos, denuncias y otros documentos en materia de protección al consumidor. constituye una vía complementaria a los canales de recepción que mantiene cada entidad pública.

Finalmente dijo que serán funciones de la ventanilla del consumidor y usuario, a) La recepción de solicitudes, reclamos, denuncias y otros documentos en materia de protección al consumidor; b) identificar la materia de reclamo, denuncia u otra solicitud para derivar el documento al órgano interno del Indecopi, del organismo regulador o a la entidad competente y c) otras que establezca la secretaría de gestión pública de la presidencia del consejo de ministros. finalmente, el poder ejecutivo reglamentaría la ley en (60) días calendario.

El PRESIDENTE abrió el debate y concedió la palabra a quienes lo solicitaron.

El congresista Luis CORDERO JON TAY dijo que el predictamen en debate menciona que se programe progresivamente, lo cual apoyó.

El PRESIDENTE dio por agotado el debate y ordenó la votación nominal.

El dictamen fue aprobado por UNANIMIDAD, con 9 votos a favor de los señores congresistas miembros titulares de la Comisión Elías Marcial Varas Meléndez, Digna Calle Lobatón; Adriana Tudela Gutiérrez, Luis Gustavo Cordero Jon Tay, María Elizabeth Taipe Coronado, Jorge Luis Flores Ancachi, Miguel Ángel Ciccía Vásquez, Sigrid Tesoro Bazán Narro y la congresista María Luisa Cordero Jon Tay quien como miembro accesitario votó como accesitaria de la congresista Auristela Ana Obando Morgan.

Finalmente, el PRESIDENTE solicitó la dispensa del trámite de lectura y aprobación del acta para ejecutar los acuerdos adoptados en la presente sesión, y no habiendo oposición, el acta fue aprobado por unanimidad.

En este estado, el PRESIDENTE levantó la Novena Sesión Ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

Eran las 13 h 55 min.

ELÍAS MARCIAL VARAS MELÉNDEZ
Presidente

ADRIANA TUDELA GUTIÉRREZ
secretaria

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