

PLAN DE TRABAJO

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

WILSON SOTO PALACIOS

Presidente

ROSANGELLA BARBARÁN REYES

Vicepresidenta

ADRIANA TUDELA GUTIÉRREZ

Secretaria

PLAN DE TRABAJO

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

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2023-2024

I. INTRODUCCION

El presente documento contiene el Plan de Trabajo de la Comisión de Defensa del consumidor y Organismos Reguladores del Congreso de la República, en adelante CODECO, correspondiente al Periodo Anual de Sesiones 2023 - 2024.

II. OBJETIVOS

2.1 Generales

Están constituidos por el cumplimiento de las labores de legislación, representación y fiscalización de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República, con el objeto principal de garantizar y equilibrar la relación proveedor-consumidor, dentro de un régimen de honesta y leal competencia.

2.2 Específicos

Cumplimiento de las funciones propias y otras que se encomienden a la Comisión.

III. GENERALIDADES

La Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos tiene las siguientes funciones principales:

1. Estudio y dictamen de los proyectos de ley que se decreten a la Comisión;
2. Seguimiento de los procedimientos descritos en el Reglamento del Congreso de la República sobre el debate y aprobación de los dictámenes ante la propia comisión y el pleno, así como el pronunciamiento en forma colegiada las observaciones remitidas por Poder Ejecutivo
3. Fiscalizar y monitorear el adecuado funcionamiento del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, de los Organismos Reguladores de los servicios públicos y de las entidades estatales que tienen competencia en materia de consumo.

PLAN DE TRABAJO 2023-2024

4. Realizar acciones de fiscalización e investigación, en los casos en los que se acuerde y apruebe la Comisión y el Pleno del Congreso y en especial aquellos que se atente contra los consumidores sin respetar la normativa vigente sobre su protección y defensa.
5. Garantizar el cabal cumplimiento del Código de Protección y Defensa del Consumidor, sus normas complementarias y toda la normativa relacionada con el funcionamiento normal del mercado y de los agentes que lo componen, entre ellos los usuarios y consumidores; en el marco de una economía social de mercado, consagrada en la Constitución del Estado.
6. Realización de eventos tales como audiencias públicas o reuniones técnicas o sesiones descentralizadas, con la finalidad de abordar la temática de los proyectos de ley de la comisión o la problemática específica de alguna región en el Perú.
7. Otras actividades debidamente aprobadas en el seno de la Comisión.

El derecho de los consumidores tiene su origen y sustento en la relación asimétrica existente entre proveedores y consumidores, en la cual se presentan divergencias o deficiencias, que mayormente afectan los derechos de los consumidores. Esta problemática se evidencia tanto en los procesos, la información, en las condiciones de contratación y en las circunstancias de la misma, el tipo condiciones y forma de pagos y entre otras situaciones relevantes.

El Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571, promulgado en el año 2010 contribuyó al mejoramiento de las relaciones entre proveedores y usuarios, estableciendo consideraciones y mecanismos para la defensa y protección de los consumidores, que hasta la fecha ha tenido diversas modificaciones.

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI y los Organismos Reguladores: Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS, Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - OSINERGMIN, Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL y el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN, entre otros, pertenecen a los estamentos con mayor responsabilidad en el rol de protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

El INDECOPI es la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor que fomenta y vela en el mercado por mejores condiciones de consumo, garantizando la calidad y eficiencia de los productos y servicios y por ende la protección de la salud y seguridad de los consumidores. También tiene como funciones la prevención y solución de conflictos de consumo en defensa de los consumidores a nivel nacional, a través de sus diversas comisiones y de sus oficinas regionales descentralizadas a nivel nacional. Asimismo, se encarga de sancionar las presuntas

PLAN DE TRABAJO 2023-2024

infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor y aplicar las sanciones y las medidas preventivas y correctivas del caso.

Los Organismos Reguladores de los Servicios Públicos son las instituciones públicas, que tienen como funciones ejercer acciones de: prevención, supervisión, regulación, normatividad, fiscalización y sanción, además de la solución de controversias de reclamos o conflictos por la prestación del servicio entre empresas proveedoras y los usuarios de servicios públicos. Estos organismos públicos cumplen un rol relevante en la defensa del consumidor, tales como la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's (SBS), la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas Carga y Mercancías (SUTRAN) y en general todos los ministerios desde sus competencias, dado que la defensa del consumidor es un tema transversal en la vida misma del ciudadano y está presente en prácticamente todos los actos de su vida diaria.

Definitivamente, otros actores principales en defensa del consumidor son las asociaciones de consumidores y las asociaciones de los gremios empresariales. Las primeras representan a la sociedad civil, que por mandato del Código de Protección y Defensa del Consumidor velan por la defensa de los derechos de los consumidores, representando a sus asociados o a los consumidores en la defensa de sus intereses colectivos o difusos y las asociaciones de los gremios empresariales representan a las empresas proveedoras de bienes o servicios que son ofrecidos o comercializados en el mercado peruano.

IV. CONFORMACIÓN DE LA COMISIÓN

De acuerdo al Cuadro de Comisiones aprobado por el Pleno del Congreso en la presente legislatura, en su sesión del 03 de agosto de 2023, la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos está integrada por dieciocho (18) miembros titulares; y conforme lo acordado en la sesión de Elección de la Mesa Directiva e Instalación del 16 de agosto de 2023 y las sesiones Plenarias de fecha 14 y 17 de Agosto de 2023, la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos se instala con dieciséis (16) miembros Titulares y once (11) miembros accesorios, la misma que ha quedado conformada de la siguiente manera:

MESA DIRECTIVA

WILSON SOTO PALACIOS

Presidente

(Acción Popular)

PLAN DE TRABAJO 2023-2024

ROSANGELLA BARBARÁN REYES

Vicepresidenta
(Fuerza Popular)

ADRIANA TUDELA GUTIERREZ

Secretaria
(Avanza País)

CUADRO NOMINATIVO DE CONGRESISTAS INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

Nº	Miembros Titulares	Grupo Parlamentario:
1	WILSON SOTO PALACIOS	Acción Popular
2	ROSÁNGELLA ANDREA BARBARÁN REYES	Fuerza Popular
3	ADRIANA JOSEFINA TUDELA GUTIÉRREZ	Avanza País
4	ARTURO ALEGRÍA GARCÍA	Fuerza Popular
5	JORGE ALBERTO MORANTE FIGARI	Fuerza Popular
6	AURISTELA ANA OBANDO MORGAN	Fuerza Popular
7	AMERICO GONZA CASTILLO	Perú Libre
8	WALDEMAR JOSÉ CERRÓN ROJAS	Perú Libre
9	JOSÉ ALBERTO ARRIOLA TUEROS	No agrupado Cupo cedido por Alianza para el Progreso
10	LADY MERCEDES CAMONES SORIANO	Alianza para el Progreso
11	SIGRID TESORO BAZAN NARRO	Cambio Democrático
12	SUSEL ANA MARÍA PAREDES PIQUÉ	Cambio Democrático

PLAN DE TRABAJO 2023-2024

13	PAUL SILVIO GUTIERREZ TICONA	Bloque Magisterial
14	MARÍA DE LOS MILAGROS JACKELINE JÁUREGUI MARTÍNEZ DE AGUAYO	Renovación Popular
15	JOSÉ LEÓN LUNA GÁLVEZ	Podemos Perú
16	LUIS GUSTAVO CORDERO JON TAY	Unidad y Dialogo Parlamentario
17	Cupo pendiente de asignar	Perú Bicentenario
18	Cupo pendiente de asignar	Somos Perú
ACCESITARIOS		
1	CHACÓN TRUJILLO, NILZA MERLY	Fuerza Popular
2	FLORES RUIZ, VÍCTOR SEFERINO	Fuerza Popular
3	CASTILLO RIVAS, EDUARDO ENRIQUE	Fuerza Popular
4	LOPEZ MORALES, JENY LUZ	Fuerza Popular
5	OLIVOS MARTÍNEZ, LESLIE VIVIAN	Fuerza Popular
6	REVILLA VILLANUEVA, CÉSAR MANUEL	Fuerza Popular
7	TAIPE CORONADO, MARÍA ELIZABETH	Perú Libre
8	MONTALVO CUBAS, SEGUNDO TORIBIO	Perú Libre
9	GONZALES DELGADO, DIANA CAROLINA	Avanza País
10	FLORES ANCACH, JORGE LUIS	Acción Popular
11	CORDERO JON TAY, MARÍA DEL PILAR	Unidad y Dialogo Parlamentario

v. CONSIDERACIONES PARA EL DESARROLLO DE LAS SESIONES

5.1. De las Sesiones

Las sesiones ordinarias de la Comisión se realizarán los días lunes a las once (11) horas. Las sesiones extraordinarias se realizarán cuando así lo acuerde la mesa directiva o el Pleno de la Comisión o lo convoque el presidente.

Las sesiones ordinarias se realizarán en la Sala Francisco Bolognesi del Palacio Legislativo y a través de la plataforma Microsoft Teams, considerando el calendario referencial para el desarrollo de la Semana de Representación, que apruebe la Mesa Directiva del Congreso de la República.

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

PLAN DE TRABAJO 2023-2024

El procedimiento para las sesiones y adopción de acuerdos se rigen por el Reglamento del Congreso de la República, en lo que le sea aplicable.

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

1. Los sectores, instituciones, asociaciones o representantes de la sociedad invitadas a las sesiones ordinarias o extraordinarias participaran en forma presencial, a excepción que amerite una participación virtual.
2. Los miembros titulares y accesitarios podrán participar en las sesiones en forma presencial o remota, registrando su asistencia.
3. Los congresistas que quieran hacer uso de la palabra durante el debate o desarrollo de las sesiones deberán registrarlo en el chat de la plataforma Microsoft Teams, para que el presidente, así como de la secretaria técnica de la comisión otorgue la palabra y anote el orden en que hayan registrado.
4. Para las votaciones se aplicarán lo señalado en el Reglamento del Congreso por lo que todas serán de forma nominal y pública, salvo las excepciones que señala cuando se decida pasar a una sesión secreta.
5. Los resultados de las votaciones emitidas y pronunciadas por el área técnica después del debate y refrendadas por el presidente de la comisión en su elocución, serán los resultados finales, toda votación posterior sólo se dejará constancia en el acta correspondiente mas no alterará el resultado final.
6. Si al momento de ser llamado para la votación los congresistas miembro titular, o accesitario no contesta o no se le escucha por alguna falla técnica u otro motivo; se volverá llamar para que consigne su voto al finalizar la votación; así como los señores congresistas podrá dejar constancia de su voto en el Chat de la sesión correspondiente, la misma que será leída durante sesión.
7. Las sesiones presenciales se realizarán según lo disponga el presidente de la Comisión o mediante acuerdo, con los procedimientos establecidos en el Reglamento del Congreso, cumpliendo estrictamente con las normas de bioseguridad y el aforo permitido.
8. Las sesiones ordinarias declaradas secretas se realizará en forma presencial sin excepción para todos los miembros de la comisión titulares y accesitarios.

PLAN DE TRABAJO 2023-2024

9. Cualquier duda u observación del resultado de la votación a pedido de algún congresista, y previo acuerdo de la comisión se aplicará el artículo 58 del Reglamento del Congreso de la República para su rectificación.

5.2. Comunicaciones oficiales.

Toda comunicación oficial a la Mesa Directiva de la Comisión o a su presidencia, así como aquella que se quiera hacer llegar a la Comisión debe realizarse a través de la mesa de partes virtual del Congreso de la República <https://wb2server.congreso.gob.pe/mpvirtual/> y a través del correo institucional cuya dirección electrónica es codeco@congreso.gob.pe.

La gestión prioritaria de la CODECO estará dirigida a actualizar y normar a través del trabajo técnico y de los consensos de la sociedad y empresa para perfeccionar la ley actual, luego de la emergencia vivida por el COVID-19, etapa en la cual la prestación de servicios públicos en entornos digitales careció de un control y fiscalización que garanticen la protección a los consumidores, así como la atención justa y oportuna de sus reclamos.

La protección y defensa de los consumidores como parte del Plan Nacional deberá de recoger dichos aspectos acorde a las políticas públicas establecidas en el Artículo VI Código de Protección y Defensa del Consumidor

VI. MARCO LEGAL

La Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor otorgó al INDECOPI, la responsabilidad de ser la autoridad administrativa para conocer las presuntas infracciones a dicho cuerpo normativo y es el ente encargado de las actividades relacionadas con la defensa del consumidor.

A continuación, se resume la base legal que la Comisión deberá tener presente en sus actividades:

1. Constitución Política del Perú.
2. Reglamento del Congreso de la República.
3. Ley 27332 "Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos".
4. Decreto Supremo N° 006-2017-PCM que aprueba la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor.
5. Resolución Ministerial N° 248-2019-PCM que aprueba la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor.
6. Ley N° 29571 "Código de Protección y Defensa del Consumidor".
7. Otras Leyes y normas sectoriales relacionadas.

VII. CONTENIDO DEL PLAN DE TRABAJO

El presente Plan de Trabajo de la CODECO 2023 – 2024 será parte de la ejecución programática de las actividades anual del periodo parlamentario por parte de la comisión constituye el instrumento básico de planificación, así mismo contemplará el planeamiento y gestión de las propuestas por los miembros integrantes, de modo que permita tener una perspectiva y visión clara del trabajo a realizar durante el periodo correspondiente; debiendo destacarse que cuando las circunstancias adicionar otras actividades específicas.

La fiscalización y control político o representación, la CODECO pondrá en forma detallada las actividades idóneas y necesarias e interés nacional, propuestas por sus miembros en las circunstancias que amerite en defensa del consumidor.

Asimismo, el presente plan toma como base el Código de Protección y Defensa del Consumidor y la Ley 27332. Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.

7.1. Temas a tratar

Entre los temas a desarrollar se tienen:

- **Implementación de medidas de protección frente al comercio electrónico**

En la actualidad se han incrementado estos mecanismos relacionados con diversas actividades económicas interviniendo principalmente en las transacciones económicas o comerciales, las cuales requieren las salvaguardas y garantías pertinentes.

- **Seguimiento a las normas de las entidades que brindan el servicio eléctrico, el servicio de suministro de gas y otros hidrocarburos**

Se convocará al organismo regulador y a las empresas prestadoras del servicio y se evaluará detenidamente su desempeño, las tarifas de sus servicios y su impacto en los usuarios.

- **Protección de los usuarios de servicios bancarios y financieros**

Se efectuará investigaciones y evaluaciones detalladas con la participación de los agentes bancarios, financieros y los representantes de los consumidores. Así como verificación de los mecanismos de información y de control que realiza la Superintendencia de banca, Seguros y AFP's (SBS)

PLAN DE TRABAJO 2023-2024

para la prevención de las estafas a través de negocios piramidales, para lo cual se convocará a la SBS.

- **Seguimiento a las normas de las entidades que brindan el servicio de saneamiento**

Para lo cual se convocará a las empresas encargadas de estos servicios en Lima y otras regiones del Perú.

- **Seguimiento a las normas de las entidades que brindan el servicio de telefonía e internet**

Este es un aspecto que será tratado de manera prioritaria por la Comisión por las diversas denuncias sobre el uso y la aplicación inadecuada de las normas.

- **Fortalecimiento institucional de la Protección al Consumidor.**

Es importante que CODECO priorice el proceso y participe en el fortalecimiento institucional de la Protección al Consumidor, a fin de que se asuma con responsabilidad la mejora del sistema.

- **Revisión y actualización de las leyes que favorecen a los usuarios y consumidores de productos y servicios en salud y alimentación.**

Ejercer control político a fin de garantizar el pleno respeto a las normas de salud y a la Ley 30021, Ley de promoción de la alimentación saludable, así como estudiar diversas alternativas que complementen su mejor aplicación.

Fiscalizar la labor de la Superintendencia Nacional en salud - SUSALUD, con relación a la supervisión que realizan a las entidades prestadoras de salud, en el marco de la protección de los derechos de la salud.

- **Revisión e Implementación de acciones para el debido cumplimiento del etiquetado de alimentos, bebidas, medicinas y equipamiento.**

La CODECO propiciara la adopción de las medidas necesarias y pertinentes para el debido cumplimiento del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en cuanto a etiquetado de alimentos, medicinas y equipamiento.

PLAN DE TRABAJO 2023-2024

- **Protección de los usuarios de instituciones educativas públicas y privadas**

En articulación con las dependencias del Ministerio de Educación e Indecopi, así como, con los Gobiernos Locales, se debe realizar visitas inopinadas para verificar que las instituciones educativas públicas y privadas, cumplan con las condiciones mínimas de seguridad y cuenten con Licencia de Funcionamiento de acuerdo a lo establecido en la Ley 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento y el Decreto Supremo N° 002-2018-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en edificaciones.

- **Protección de los usuarios de instituciones de salud públicas y privadas**
Realizar visitas inopinadas a las instituciones de salud a efectos de verificar la prestación médica oportuna en caso se presenten situaciones de emergencias y partos, conforme lo establece la Ley 27604, Ley que modifica la Ley general de Salud, Ley 26842, respecto de la obligación de los establecimientos de salud a dar atención médica en situaciones antes indicadas.

7.2. Acciones parlamentarias:

7.2.1. EVALUACIÓN DE LOS PROYECTOS DE LEY DERIVADOS A LA COMISIÓN:

La Comisión evaluará y analizará los aspectos técnicos y legales sobre las proposiciones legislativas, para lo cual será necesario invitar a especialistas nacionales y extranjeros con la finalidad de escuchar sus opiniones sobre la materia en cuestión, así como, se consultará a las instituciones públicas y privadas involucradas, como también de manera prioritaria a los consumidores o usuarios.

7.2.2. CONTROL POLÍTICO Y FISCALIZACIÓN.

VISITAS INOPINADAS

La Comisión realizará visitas inopinadas a diversos establecimientos públicos y/o privados para constatar el cumplimiento de los derechos de los consumidores y usuarios, así como sobre el comportamiento de los organismos reguladores. Tales visitas se realizarán conforme las campañas comerciales que realizan los proveedores durante el año.

7.2.3. SESIONES DESCENTRALIZADAS.

PLAN DE TRABAJO 2023-2024

La Comisión realizará Sesiones Descentralizadas a nivel nacional en concordancia con el Reglamento del Congreso de la República, con la finalidad de acercar el Congreso a los ciudadanos e instituciones.

Para ello se programará y coordinará con los Gobiernos Regionales y Locales, así como con los órganos competentes de cada región o localidad a fin de tratar los temas y la problemática particular sobre la defensa del consumidor y organismos reguladores de cada localidad.

7.2.4. AUDIENCIAS PÚBLICAS DESCENTRALIZADAS.

7.2.5. ATENCIÓN DE LAS DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS CONSUMIDORES.

Que son recibidos a través del módulo de atención de la Comisión o a través de canales digitales correo electrónico o sistema de trámite documentario.

7.2.6. REALIZACIÓN DE FOROS NACIONALES E INTERNACIONALES.

7.3. RECURSOS HUMANOS

Para el desarrollo de las actividades de la Comisión se contará con el personal de confianza seleccionado por la Presidencia de la Comisión, así como con el personal técnico y profesional asignado por el Congreso y eventualmente se contratarán servicios profesionales especializados.

7.4. LOGÍSTICA EQUIPOS E INFRAESTRUCTURA

Las actividades diarias de la Comisión se llevarán a cabo en las oficinas asignadas y los materiales serán proporcionados por el Congreso.

Para el desarrollo de Sesiones Descentralizadas, Audiencias, Conferencias o Reuniones Técnicas se solicitarán asignaciones adicionales.

7.5. ACCIONES A DESARROLLAR POR CODECO

A continuación, se describen las principales actividades a desarrollar por la Comisión en el periodo legislativo indicado:

1. Realización de Audiencias Públicas para evaluar con los actores involucrados los alcances de los proyectos de ley presentados, pudiendo generarse nuevos proyectos de ley.
2. Realización de Reuniones Técnicas de trabajo con representantes del Poder Ejecutivo, empresariado, comunidades o universidades.

PLAN DE TRABAJO 2023-2024

3. Visitas técnicas a las zonas relacionadas con la Defensa del Consumidor, para tomar conocimiento directo de la problemática.
4. Realización de Audiencias y Reuniones Técnicas descentralizadas
5. Realización de Conferencias Especializadas, invitando como ponentes a profesionales de nivel mundial de manera presencial o virtual. Reuniones de coordinación con funcionarios de los Ministerios involucrados y del Indecopi.
6. Realización de actividades de fiscalización a las entidades públicas y privadas

Lima, 28 de agosto de 2023.

WILSON SOTO PALACIOS
Presidente

ADRIANA TUDELA GUTIERREZ
Secretaria