

ACTA

SEGUNDA SESIÓN EXTRAORDINARIA

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

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2023-2024

Semipresencial
Auditorio de la Caja Cusco
Av. La Cultura 1624 – Wanchaq – Cusco
Plataforma Microsoft Teams
Lunes 10 de noviembre de 2023

Resumen de acuerdo:

- Se aprobó por unanimidad la dispensa del trámite de lectura y aprobación del acta para ejecutar los acuerdos de la sesión.

Desde el Auditorio de la Caja Cusco, Wanchaq, Cusco y la plataforma *Microsoft Teams*, siendo las 9 h 33 min del día viernes 10 de noviembre de 2023, y verificado que se contaba con el quórum reglamentario que, para la presente sesión es de 9 congresistas, el congresista Wilson SOTO PALACIOS, presidente de la Comisión, dio inicio a la segunda sesión extraordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, correspondiente al periodo anual de sesiones 2023-2024, con la asistencia de los congresistas titulares OBANDO MORGAN, Auristela Ana; GONZA CASTILLO, Américo; ARRIOLA TUEROS, José Alberto; CAMONES SORIANO, Lady Mercedes; BAZÁN NARRO, Sigrid Tesoro; GUTIÉRREZ TICONA, Paúl Silvio; JAUREGUI MARTÍNEZ DE AGUAYO, María de los Milagros y CORDERO JON TAY, Luis Gustavo. Se contó con la participación de los señores congresistas BELLIDO UGARTE, Guido; VERGARA MENDOZA, Elvis; ARAGÓN CARREÑO, Luis; DOROTEO CARBAJO, Raúl y LUQUE IBARRA, Ruth.

También se dio cuenta de las licencias y justificaciones de inasistencias de los señores congresistas MORANTE FIGARI, Jorge; TUDELA GUTIÉRREZ, Adriana Josefina; BARBARÁN REYES, Rosangella Andrea; CERRÓN ROJAS, Waldemar José; REVILLA VILLANUEVA, César y PAREDES PIQUÉ, Susel.

ORDEN DEL DIA

El PRESIDENTE señaló que como Comisión de Defensa del Consumidor se ha venido a la ciudad del Cusco, para tratar el tema: *Problemática de los servicios turísticos para el acceso a la Ciudadela de Machu Picchu*, motivo por el cual se tiene la presencia de los siguientes funcionarios Rodolfo Lozano Baiocchi, representante de la Dirección de Normatividad y Calidad Turística del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo; señora Eva Fernández representante del Gobierno Regional del Cusco; señora Ana Peña Cardoso, jefa del Gabinete de Asesores del Ministerio de Cultura; señor Berner Caballero Castro, presidente de la Cámara Regional de Turismo del Cusco y señora Paola Aragón Iturri, jefa de la Oficina Regional Cusco del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi. Al respecto, precisó que la razón de convocar a esta sesión extraordinaria en la ciudad del Cusco, obedece a la constante

preocupación por los consumidores y usuarios. Seguidamente, les dio la bienvenida y les otorgó el uso de palabra.

La señora PEÑA CARDOSO mediante el uso de diapositivas trató sobre el estado situacional de los servicios turísticos ofrecidos para el acceso a la Ciudadela de Machu Picchu y señaló que se realizaron las siguientes acciones: se añadieron más ventanillas para venta de boletos, se lanzó una plataforma virtual para ver ventas en tiempo real en Machu Picchu Pueblo; se realizaron fiscalizaciones multisectoriales respecto de la cantidad de visitantes en ingreso, salida y venta de boletos; se habilitó espacio con gradas y pasamanos para mayor seguridad y evitar que se siga erosionando y desgastando los elementos líticos; mantenimiento de gradas de madera para mayor durabilidad, y apisonado y consolidación de escalinatas y calzadas peatonales e implementación de geoblock, en el sector de casa del guardián, donde se toma la foto tradicional por el alto tránsito.

Asimismo, abordó sobre las propuestas en protección de los consumidores y usuarios que se dirigen a la Ciudadela de Machu Picchu y refirió que se desarrollará una iniciativa que articule la oferta cultural y servicios de emprendedores que generen oportunidades de negocio y un mejor servicio al turista “MACHU PICCHU PARA TI” a fin de convertir ingresos artificiales y orgánicos, y se implementará la permanencia de grupos con pulseras de colores.

De otro lado, desarrolló la situación del aforo dinámico, que abarca los siguientes asuntos: implementación de circuitos, temporalidad de aforo: julio – oct: 5,600; uso de brazaletes de colores, control con lectoras y cámaras de seguridad; conservación y mantenimiento de la infraestructura de servicios culturales; sistema de venta virtual de boletos; estricta fiscalización de horarios de acceso; fortalecimiento de la fiscalización de servicios que brindan los guías de turismo; incremento del número de fiscalizadores; maximizar la oferta cultural nocturna, elevar la calidad en servicios de hotelería y comercio, en alianza con todos los niveles de gobierno y la sociedad civil para incentivar estancias turísticas. Luego, hizo un comparativo entre aforo vigente y propuesta de aforo dinámico.

Continuando con su exposición, informó en torno a las siguientes medidas: implementación de plataforma digital; brindar una mejor experiencia al visitante nacional y extranjero de los espacios culturales; mejorar la cobertura de venta de boletos online para visitantes nacionales y extranjeros, de manera ágil y segura; brindar información actualizada y oportuna que permita fortalecer la promoción de los espacios y eventos culturales del país.

De igual manera, explicó cada uno de los siguientes aspectos: de las ventajas técnicas y efectos financieros; la venta online está disponible para los visitantes en horario 24x7 a nivel global; la venta de boletos online y boletería se realiza a través de las principales marcas de tarjetas de crédito y débito, y de las billeteras digitales tales como Yape y Plin; a través de la venta online se emite un ticket electrónico, promoviendo en los visitantes el uso de cero papeles; la plataforma de venta está basada en una arquitectura de alta disponibilidad para cubrir una alta demanda de tickets a nivel nacional e internacional; control de ingreso mediante escaneo de QR de los tickets, facilitando al personal de los espacios culturales el correcto aforo y garantizando el correcto uso del ticket; 15 ventajas técnicas y efectos financieros y refirió que el alquiler de la plataforma tiene un costo de 3000 (tres mil) soles mensuales, y una comisión de 4.2 por ciento por la venta del boleto.

La congresista LUQUE IBARRA mostró preocupación por la problemática en sus diferentes aristas que estaría perjudicando al turismo en la Región del Cusco, como en el acceso a la

Ciudadela de Machu Picchu, y observó que habría prácticas de monopolio en los servicios de turismo por parte de empresas privadas.

El señor CABALLERO CASTRO de la misma manera, manifestó preocupación por los servicios de turismo en la ciudad del Cusco, por lo que instó a las autoridades competentes que se tiene que mejorar, dado que se estaría regresando a la precariedad. Se entiende que se está en un 60% respecto de otros años del turismo en el Cusco. Seguidamente, trató sobre los alcances de los servicios por parte de las empresas, como hoteles, acceso a los tickets, alimentación, por lo que instó a trabajar en conjunto para mejorar el turismo, para dar mejor calidad de servicio a todos los usuarios. Añadió y dijo que la problemática del turismo se orienta más allá del tema del monopolio, cree que se tiene que generar nuevas guías de acceso a Machu Picchu, entre otros aspectos para mejorar el servicio al usuario.

La señora EVA FERNANDEZ abordó sobre la problemática en el servicio del acceso a la Ciudadela de Machu Picchu, en la Región del Cusco, toda vez que no habría fluidez de manejo de venta de los boletos para su ingreso. Luego, indicó que reciben muchas quejas y reclamos de los turistas en la oficina del Gobierno Regional del Cusco, los mismos que dicen que son maltratados, toda vez que hacen largas colas para el acceso a la Ciudadela de Machu Picchu, considerando que este patrimonio mundial es el más importante del país. Por ello, instó a los entes competentes para que el ingreso sea con mayor facilidad y comunicó de los servicios que estarían brindando las agencias de viajes de turismo y de sus inconvenientes hacia el turista.

El señor ARAGÓN ITURRI mediante el uso de diapositivas trató en torno a las coberturas de los servicios que brinda el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), como en asesorías, orientación y difusión, reclamos, denuncias, supervisión. Luego, ahondó los alcances de los derechos de los consumidores y en cuanto a la cuestión de transporte, refirió que se debe contar con información sobre la lista de precios, puntos de venta, terminales, estaciones de ruta, etc., y contar con información sobre el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) o con un Certificado de Accidentes de Tránsito (CAT), emitido por una Asociación de Fondos Regionales o Provinciales contra Accidentes de Tránsito (AFOCAT) con autorización vigente.

En el tema de agencias, refirió que, en caso de incumplimiento del servicio, se tiene derechos a las siguientes atribuciones: a la sustitución del servicio contratado por otro servicio o al reembolso total de lo pagado; a exigir boletas de venta u otro documento que permita sustentar el contrato de consumo y señaló que este documento servirá de respaldo en caso se requiera presentar un reclamo o denuncia en contra del proveedor. En cuanto a lo referente a hospedajes y restaurantes, señaló las siguientes precisiones: deben de contar con información sobre la licencia de funcionamiento; si los establecimientos de hospedaje publicitan su categoría, la misma tiene que estar de acuerdo con la autorización brindada por la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, y en ambos casos están obligados a ofrecer sus servicios en óptimas condiciones de higiene.

De otro lado, explicó mediante estadística la situación de los reclamos y denuncias, las cuales son presentadas por transporte aéreo, terrestre, agencias de viaje, servicio de alimentación, bebidas y de servicio de hospedaje. Finalmente, desarrolló sobre las acciones de supervisión realizadas en el Cusco, de los hospedajes, restaurantes y transportes. Al mismo tiempo, ahondó con detalle de la supervisión de las agencias de viajes, de sus licencias, autorizaciones y sobre los servicios que brindan a los

consumidores y usuarios, y también dio cuenta de las sanciones que realizan en el sector de turismo en el Cusco (octubre de 2019 – setiembre 2023).

El señor LOZANO BAIOCCHI mediante el uso de diapositivas abordó sobre los alcances de la Guía “Turismo Formal” y de la competitividad de los destinos turísticos, Pentur, que plantea el desarrollo y el impulso de estrategias que faciliten y promuevan la gestión público-privada en los destinos. Asimismo, dijo que también propone que los objetivos de los actores, empresas, empresarios, emprendedores y gremios del sector turístico se articulen con los objetivos de desarrollo de los gestores públicos de las actividades turísticas. En ese sentido, se propone seguir trabajando con el sector privado en la formalización, así como en la cultura de calidad de los servicios.

Luego, trató sobre los objetivos, que es un documento orientador para que las entidades públicas y privadas implementen, a nivel nacional, acciones que conlleven a garantizar una experiencia de viaje y estadía de calidad, contribuyendo con la mejora de la competitividad turística del Perú, que comprende los siguientes aspectos: fomentar la formalización en la prestación de los servicios turísticos a través de un turismo sostenible y resiliente; fortalecer la articulación de las intervenciones intersectoriales e intergubernamentales para promover la formalización turística, y reducir la tolerancia a la informalidad en los actores del mercado.

De la misma manera, desarrolló los alcances de la guía que se cimenta en cuatro pilares que orientan su desarrollo hacia la consecución de sus objetivos. Al mismo tiempo, indicó que estos pilares también rigen la implementación de las líneas de acción propuestas y deben ser considerados para lograr una actuación coherente, integral y articulada, que son gobernanza, descentralización, seguimiento y evaluación, articulación.

Acto seguido, informó sobre la magnitud de la metodología de intervención, que engloba las líneas de acción que propone la presente guía, se aplican considerando cinco (05) ejes transversales bajo el componente de formalización. Describió que, para la aplicación de las líneas de acción propuestas, el Mincetur, en su calidad de ente rector del sector turismo y dentro del ejercicio de su autonomía y competencias, mantiene relaciones de coordinación, cooperación y apoyo mutuo, en forma permanente y continua con los gobiernos regionales y locales y otras entidades públicas y privadas.

Seguidamente, comunicó sobre el seguimiento de la Línea de Acción I, de la capacidad operativa y de gestión, implica que las entidades públicas con competencia en materia de turismo y funciones vinculadas hagan uso de la infraestructura, conocimientos y mecanismos técnicos y legales disponibles para ejecutar y gestionar actividades que conlleven a la formalización de servicios turísticos. Acto seguido, refirió que contempla los siguientes aspectos: planificar e implementar las acciones de fiscalización conforme a lo señalado en el TUO de la Ley 27444; planificar e implementar las acciones previstas en la presente guía en el marco de sus competencias y funciones, con injerencia en su circunscripción administrativa; promover mecanismos para optimizar las acciones de fiscalización, mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), focalización territorial, mejora de procesos internos, entre otros; aplicar los instrumentos brindados por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur) para mejorar la implementación de las acciones de fiscalización y para el monitoreo de su desempeño y resultados; identificar y promover las mejoras aplicables al marco normativo (vacíos legales, pluralidad normativa y otros) que obstaculicen la aplicación de las normas sectoriales; identificar y promover las mejoras aplicables a las medidas de bioseguridad aprobados por el ente rector del Sector Salud y aplicar los instrumentos técnicos y

normativos elaborados por el Mincetur para optimizar la aplicación del marco normativo sectorial.

Asimismo, trató sobre la Línea de Acción II, que contempla la coordinación, que conlleva desarrollar estrategias que fomenten espacios y mecanismos para la colaboración institucional entre el sector público y/o privado. Y dijo que estas estrategias deben buscar articular esfuerzos para enfrentar retos comunes y específicos en favor de la formalización de servicios turísticos. Luego, argumentó sobre los alcances de la Línea de Acción III, referido al fortalecimiento de capacidades, que implica fortalecer las capacidades de los funcionarios y servidores civiles del gobierno nacional, de los gobiernos regionales y gobiernos locales en el cumplimiento integral de sus funciones vinculadas a la formalización de servicios turísticos. Del mismo modo, refirió que supone capacitar al empresario actual y potencial, en los aspectos antes referidos.

Finalmente, abordó sobre la Línea de Acción IV, referido a la gestión del conocimiento, que significa elaborar, obtener, organizar y compartir el conocimiento entre todos los actores involucrados en la formalización de servicios turísticos, sean estos públicos o privados. Dijo que se trata por lo tanto de todas aquellas actividades orientadas a potenciar el conocimiento de funcionarios y servidores públicos, así como de los empresarios actuales o potenciales, con la finalidad de mejorar el enfoque de las gestiones actuales y generar nuevo conocimiento para optimizarlas e incrementar su valor público. Acto seguido, describió la Línea de Acción V, relacionada a la sensibilización, promoción y difusión, que se refiere a sensibilizar, mediante la difusión y promoción a todos los actores involucrados del sector turismo, acerca de la importancia y beneficios del consumo de servicios turísticos formales.

El PRESIDENTE ofreció el uso de la palabra a los congresistas que quisieran transmitir sus inquietudes u opiniones respecto de las exposiciones de los funcionarios.

El congresista BELLIDO UGARTE mostró preocupación por la problemática que viene atravesando el servicio del turismo en la Región Cusco, como del acceso a la Ciudadela de Machu Picchu. Luego, aclaró que en estos momentos existen dos mecanismos para la venta de boletos, presencial y virtual, por lo que observó que entregar esta responsabilidad a una empresa, puede obedecer a intereses subalternos. Advirtió, que no se estaría tomando en cuenta el problema que se está generando a raíz de la propuesta de que las ventas podrían ser al 100 % solo virtual para los turistas peruanos, ciudadanos cusqueños, para las promociones de escolares, por lo que sería imposible de ingresar al Cusco, lo cual es contradictorio cuando Machu Picchu es de los cusqueños. Ante ello, señaló que justamente por ese problema se había planteado que la venta de los boletos sea de manera virtual y física.

Al respecto, solicitó que convoque a la Comisión a la ministra de Cultura para que brinde explicación exacta y de acuerdo a ello tomar las decisiones que corresponde en el Congreso, dado que no se estaría escuchando y atendiendo a los congresistas que vienen solicitando información de la problemática de los servicios del turismo. Además, pidió que cualquier cambio que quisieran realizar sobre ello, que no lo haga de manera autoritaria, que se realice previa socialización con las autoridades locales, regionales, operadores, con la población en general. Entonces, dijo que espera que esta audiencia que se está desarrollando en la ciudad del Cusco, sirva para que próximamente con mayor conocimiento se le convoque a la ministra y pueda dar las explicaciones concretas, de cuál es la motivación, porque se quiere entregar a una empresa y cuál es el propósito, dado que en

este momento ya se cuentan con sistemas que están en funcionamiento con la venta de manera virtual.

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 aprobada.

Seguidamente, el PRESIDENTE levantó la segunda sesión extraordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

Eran las 10 h 46 min.

WILSON SOTO PALACIOS
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.