

ACTA

DÉCIMA SESIÓN ORDINARIA

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

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2023-2024

Semipresencial

Hemiciclo del Palacio Legislativo – Congreso de la República

Plataforma Microsoft Teams

Lunes 04 de diciembre de 2023

Resumen de acuerdos:

- Se aprobó por mayoría el dictamen recaído en el Proyecto de Ley 6024/2023-CR.
- Se aprobó por unanimidad el acta de la novena sesión ordinaria.
- Se aprobó por unanimidad el acta de la segunda sesión extraordinaria.
- Se aprobó por unanimidad el acta de la tercera sesión extraordinaria.
- Se aprobó por unanimidad la dispensa del trámite de lectura y aprobación del acta para ejecutar los acuerdos de la décima sesión ordinaria.

Desde el Hemiciclo del Palacio Legislativo y a través de la plataforma *Microsoft Teams*, siendo las 11 h 10 min del día lunes 04 de diciembre 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 décima sesión ordinaria 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 BARBARÁN REYES, Rosangella Andrea; OBANDO MORGAN, Auristela Ana; MORANTE FIGARI, Jorge Alberto; REVILLA VILLANUEVA, César Manuel; CERRÓN ROJAS, Waldemar; ARRIOLA TUEROS, José Alberto; CAMONES SORIANO, Lady Mercedes; BAZÁN NARRO, Sigrid Tesoro; PAREDES PIQUÉ, Susel Ana María; GUTIÉRREZ TICONA, Paúl Silvio; JAUREGUI MARTÍNEZ DE AGUAYO, María de los Milagros Jackeline; LUNA GÁLVEZ, José León y CORDERO JON TAY, Luis Gustavo; y la congresista GONZALES DELGADO, Diana Carolina, miembro accesitaria.

También se dio cuenta de la licencia del congresista GONZA CASTILLO, Américo y la justificación de inasistencia de la señorita congresista TUDELA GUTIÉRREZ, Adriana Josefina.

I. ACTA

El PRESIDENTE puso a consideración el acta de la novena sesión ordinaria realizada el 20 de noviembre de 2023, que fue aprobada con dispensa de su lectura en su oportunidad; no habiendo observaciones, se dejó constancia que el acta fue aprobada por unanimidad.

Asimismo, se puso a consideración la aprobación de las actas de la segunda sesión extraordinaria, realizada el 10 de noviembre de 2023 y de la tercera sesión extraordinaria, realizada el 27 de noviembre de 2023, las mismas que fueron aprobadas por unanimidad.

II. DESPACHO

El PRESIDENTE dio cuenta que el pasado lunes 27 de noviembre del presente, se realizó la *audiencia pública* sobre el incremento del precio de los peajes y sus consecuencias en los usuarios de Lima Norte. En dicha audiencia estuvieron presentes los alcaldes de los distritos de

Lima Norte, representantes de la sociedad civil, autoridades; y las congresistas Sigrid Bazán Narro y Susel Paredes Piqué.

Al respecto, refirió que en dicha audiencia pública se discutió la solución del cobro excesivo de la tarifa del peaje, la construcción de una ruta alterna y dijo que los alcaldes de Lima Norte coincidieron con el trabajo en equipo de los burgomaestres de Lima Norte con el respaldo del Congreso, lo cual podría facilitar la construcción de una obra que beneficie a los cinco distritos afectados.

En el mismo sentido, la representante de la Defensoría del Pueblo, mencionó que la empresa concesionaria no sigue el modelo del contrato original que se hizo con la Municipalidad Metropolitana de Lima y que ahora se rige por un acta del 2016, presuntamente irregular, por no contar con las opiniones de la Contraloría General de la República y del Ministerio de Economía y Finanzas.

De otro lado, comunicó que el 5 de diciembre próximo, se llevará a cabo la *tercera Audiencia Pública* a realizarse en el local La Casona, sito en la Av. Lima Sur 1020 – Chosica, en coordinación con la Municipalidad de Lurigancho – Chosica, para tratar el tema de la *Problemática de los usuarios del servicio de agua potable y saneamiento*, a efecto de prevenir y prepararse para el fenómeno de El Niño. Luego, indicó que las invitaciones con el programa han sido enviadas a sus despachos, al mismo tiempo, informó que han confirmado su asistencia los representantes del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (Sedapal), Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass), la Autoridad Nacional del Agua (Ana) y los alcaldes de Lima Este.

Finalmente, señaló que antes de cerrar el año se estará realizando una audiencia pública en la ciudad de Pucallpa, relacionada a servicios públicos y comunicó que los detalles de este evento serán enviados a sus respectivos despachos.

III. INFORMES

El PRESIDENTE invitó a los congresistas a formular sus informes.

El congresista MORANTE FIGARI observó y dijo que, en el desarrollo de la tercera sesión extraordinaria en el distrito de Puente Piedra, al parecer los sistemas informáticos no han estado en condiciones óptimas, dado que permanentemente trataba de participar y no había forma de que le escucharan; por lo que pidió que para las próximas sesiones se debería de verificar previamente la operatividad del sistema Microsoft Team o de los sistemas informativos para poder participar oportunamente.

Al respecto, El PRESIDENTE dijo que se tomará las medidas del caso.

IV. PEDIDOS

No hubo pedidos

V. ORDEN DEL DÍA

Como primer punto del orden del día, el PRESIDENTE inició sustentando el contenido del predictamen recaído en el Proyecto de Ley 6024/2023-CR que, con texto sustitutorio, propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para establecer la entrega automática de la constancia de cancelación de créditos y del certificado de liberación de garantía. Al respecto, refirió que la problemática que se pretende dar solución con este

proyecto de su autoría, es que existe legislación sectorial emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS) referido a la entrega del certificado o constancia de no adeudo, tal como se acredita en el punto anterior del presente dictamen.

Sin embargo, mencionó que en la práctica se presentarían las siguientes situaciones: a) Entidades de crédito reclaman a sus consumidores el pago de obligaciones ya satisfechas, porque en sus sistemas informáticos no se registran oportunamente los pagos y cancelaciones totales de los créditos. b) La entrega de las constancias de no adeudo solicitadas por los usuarios no se realizan dentro del tiempo que señala el reglamento de la SBS, generando inconvenientes a los consumidores, no solo porque son pasibles de reclamos de pagos de deudas ya canceladas, sino porque además son reportados a las centrales de riesgo públicas y privadas, ocasionando perjuicio en los clientes y usuarios de los servicios.

Luego, indicó que la modificación de la propuesta por el proyecto de ley, establece que sin necesidad que el usuario tenga que presentar una solicitud, la entidad financiera remitirá la constancia de cancelación y el incumplimiento de la obligación acarrearía una sanción determinada por las normas correspondientes de la SBS.

Seguidamente, refirió que el Código de Protección y Defensa del Consumidor, si bien legisló a favor de la existencia de las constancias de cancelación de créditos, en la práctica no se ejecuta en forma idónea, generando inconvenientes a los consumidores. Acotó que para la elaboración del predictamen se tuvo en consideración las opiniones de la SBS, Asociación de Bancos del Perú (Asbanc) y del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi). Al mismo tiempo, argumentó que conforme a la opinión técnica emitida por el Indecopi, que señaló que la entrega de la constancia de cancelación de los créditos resultaría beneficiosa para los consumidores, respaldando las medidas que tienen por finalidad en la protección, garantizando sus derechos de acceder a la información oportuna, suficiente, veraz y de fácil acceso, concordante con lo descrito en el inciso b) numeral 1.1, del artículo 1 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Del mismo modo, mencionó que el Indecopi hace observaciones, producto de ello se planteó un texto sustitutorio que establece un plazo en días, ello con la finalidad, no solo de favorecer su cumplimiento, sino también de evitar posibles demoras. Dijo que se debe tener en cuenta que tanto el Indecopi como la SBS tienen autonomía técnica y funcional; siendo que la normativa específica de estas entidades determina con precisión las competencias en las cuales pueden ejercer sus facultades fiscalizadoras y sancionadoras.

De igual manera, anunció que se coincide con el Indecopi, que la modificación de la propuesta favorecerá el ejercicio del derecho reconocido, sin la necesidad que medie solicitud realizada por el consumidor, en la medida que la emisión de la referida constancia por parte de la entidad financiera o de crédito se daría de manera automática.

En esa medida, señaló que el texto sustitutorio modifica el artículo 43 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, estableciendo que los consumidores que cancelan íntegramente una obligación en cualquier entidad financiera o de crédito, tienen derecho a obtener una constancia de cancelación en forma gratuita y automática, otorgada por dicha entidad en el plazo máximo de siete días útiles, después de haberse efectuado la cancelación total. En ese sentido, añadió que con ello se respeta el plazo que ha establecido la SBS, elevándose a rango de ley la norma sectorial de menor rango, sin embargo, este plazo va regir para todo tipo de crédito y no solamente de los que se otorga con garantías.

Así también, argumentó que con el texto sustitutorio que se propone, reconoce el derecho de los usuarios de servicios financieros a obtener gratuita y automáticamente en el mismo plazo, cuando corresponda el certificado de liberación de la garantía, sea ésta vehicular o hipotecaria, en caso exista como colateral de la deuda cancelada y que no haya sido constituida para respaldar otro crédito pendiente de pago a la fecha de emisión. Luego, dijo que ello también en virtud de reconocer que los usuarios que han otorgado prenda o hipoteca tienen derecho a tener a disposición estos documentos a fin de liberar sus propiedades una vez que han cancelado íntegramente sus créditos, y no se vean ante una barrera que hace que tengan que hacer una nueva gestión con el mismo objetivo, cual es liberar sus propiedades de cargas o gravámenes.

Culminada la sustentación, el PRESIDENTE abrió el debate e invitó a los congresistas miembros de la comisión a intervenir.

El congresista MORANTE FIGARI señaló que efectivamente los bancos tienen la obligación de emitir un certificado de no adeudo cuando ya se cancela todas las obligaciones, pero este proyecto de ley hace obligatorio que las entidades bancarias entreguen un certificado cuando se haya cancelado cada una de las obligaciones. Ante ello, dijo que, en su caso, hace uso de su tarjeta de crédito normalmente durante el mes, entonces cada vez que se utiliza cancela la obligación generada, o sea al mes tendría que hacer dos o tres cancelaciones totales del monto consumido. En ese caso, observó y refirió que, si se aprobará el proyecto de ley, se estaría recibiendo del banco tres veces los certificados de no adeudo por la tarjeta que utilizó, cuando en la práctica para evitar pagos de intereses, se cancelan las obligaciones oportunamente.

Sobre el particular, cree que eso implicaría que los bancos tengan que estar emitiendo enormes cantidades de certificados a los usuarios, que sería en forma física o por correo electrónico que podría saturar los mensajes o, en su defecto llevarlo a mayores confusiones, que evidentemente generaría un problema. Al mismo tiempo, acotó que este proyecto está bien de alguna manera, pero tal vez se podría establecer que no sea de carácter obligatorio, sino que sea a pedido del usuario, para evitar confusiones por diferentes actos financieros que realiza el usuario.

Al respecto, el PRESIDENTE aclaró que en el texto normativo se establece que las constancias son a pedido del cliente, lo que se está pretendiendo modificar es que sea cuando los consumidores cancelan íntegramente una obligación en cualquier entidad financiera, y estos emitan la constancia de no adeudo, en forma gratuita y automática en un máximo de 7 días.

El congresista MORANTE FIGARI afirmó que está bien que sean los 7 días de plazo para emitir la constancia de no adeudo, después de que hayan realizado la cancelación total, pero que sea a pedido del usuario y que sea obligatorio por parte de los bancos de emitir de forma automática y gratuito, evidentemente ello está supervisado por la SBS e Indecopi, en caso de incumplimiento recibirán su sanción. Sin embargo, observó que no se haya tomado lo suficiente información de estadísticas de cuántas personas habrían tenido este problema, para poder cuantificar que tan grave es la situación del tema, porque en la parte del sustento del dictamen no existe dichos datos.

Acto seguido, no habiendo más intervenciones, el PRESIDENTE sometió a votación el predictamen recaído en el Proyecto de Ley 6024/2022-CR que, con texto sustitutorio, propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para establecer la entrega automática de la constancia de cancelación de créditos y del certificado de liberación de garantía.

Sometido a votación nominal, el dictamen fue aprobado por MAYORÍA con 11 votos a favor de los señores congresistas miembros SOTO PALACIOS, Wilson; CERRÓN ROJAS, Waldemar; ARRIOLA TUEROS, José Alberto; CAMONES SORIANO, Lady Mercedes; BAZÁN NARRO,

Sigrid Tesoro; PAREDES PIQUÉ, Susel Ana María; JAUREGUI MARTÍNEZ DE AGUAYO, María de los Milagros Jackeline; LUNA GÁLVEZ, José León y CORDERO JON TAY, Luis Gustavo; y la congresista GONZALES DELGADO, Diana Carolina (miembro accesitaria que reemplaza a la congresista TUDELA GUTIÉRREZ, Adriana Josefina). Con voto en contra de los congresistas MORANTE FIGARI, Jorge Alberto; BARBARÁN REYES, Rosangella Andrea y OBANDO MORGAN, Auristela Ana. No hubo votos en abstención.

—o—

Continuando con la agenda del orden del día, el PRESIDENTE anunció que se tiene programado el debate y aprobación del predictamen recaído en el Proyecto de Ley 5151/2022-CR que, con texto sustitutorio, propone la ley que dispone consignar información precisa en las etiquetas de los productos lácteos. Al respecto, indicó que la presente propuesta legislativa tiene por objeto proteger la calidad nutricional de los productos lácteos y prevenir la presencia de ingredientes que puedan ser perjudiciales para la salud humana; para ello, indicó que plantea la prohibición del uso de lactosueros, suero lácteo y la carragenina en mezclas homogéneas donde se usa leche.

Asimismo, mencionó que la opinión remitida por el Ministerio de Salud (Minsa), específicamente de su órgano adscrito a la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria (Digesa), que es la autoridad competente y responsable en el aspecto técnico, normativo, vigilancia, supervigilancia, así como la fiscalización en materia de inocuidad alimentaria, cuya opinión técnica señaló que los parámetros alimenticios se sujetan a lo establecido en el Codex Alimentarius.

Luego, manifestó que la finalidad del Codex Alimentarius es garantizar alimentos inocuos y de calidad, siendo solo la base para la legislación sobre la materia y su naturaleza, por ello la Digesa señala que el Codex “no sustituye ni es alternativa a la legislación nacional”, son una referencia; los gobiernos pueden “adoptar” o “adaptar” sus contenidos de acuerdo a sus necesidades.

Por otro lado, dijo que la opinión de la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (Aspec), menciona que el uso indiscriminado de sueros lácteos y lactosueros, degrada la calidad nutricional del alimento y que induce a error a los consumidores, asimismo, cuestiona el poco accionar de los entes competentes a cargo de la supervisión, fiscalización y el control sanitario de los alimentos como Digesa y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi).

En ese sentido, refirió que ello lleva a reflexionar con lo que viene ocurriendo en el programa social Qaliwarma del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Midis), donde muchos niños se han intoxicado por consumir productos lácteos de la marca Bonlé del grupo Gloria y cuyo caso ya viene siendo investigado por el Ministerio Público, sin embargo, corresponde darle una mirada a dichas instituciones que deben cumplir con rigurosidad la vigilancia, supervigilancia y fiscalización en materia de inocuidad alimentaria, y la calidad de los alimentos, si estos cumplen con los estándares y parámetros, así como alertar sobre los factores de riesgos a la publicidad con el que se ofrecen en el mercado a los consumidores.

De otro lado, expresó que la opinión del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego (Midagri), que desarrolla el marco conceptual y las normas que amparan a la producción láctea, no obstante, su análisis se centra en garantizar la seguridad alimentaria y la promoción de la actividad agropecuaria.

Por ello, señaló que mediante el Decreto Supremo 007-2017-MINAGRI y el Decreto Supremo 004-2022-MIDAGRI, definen el término leche a la secreción mamaria normal de animales

lecheros sanos, obtenida mediante uno o más ordeños, sin ningún tipo de adición o extracción, destinada al consumo en forma de leche líquida o a elaboración ulterior. Sin embargo, dijo que permite la incorporación de aditivos alimentarios contemplados en la Norma Codex. También, expresó que permite usar el término “leche” cuando el producto se haya modificado mediante la adición y/o extracción de constituyentes de la leche, siempre que muy cerca de la denominación figure una descripción clara de la modificación a que se ha sometido la leche.

Seguidamente, manifestó que, con todas las opiniones recibidas, los sustentos y considerando que un país si bien puede establecer estándares más exigentes que los del Codex, de acuerdo a sus necesidades y un claro ejemplo de ello es la Ley 28314, Ley que dispone la fortificación de harinas con micronutrientes, se ha planteado el texto sustitutorio.

Por consiguiente, precisó que no se pretende incumplir lo que establece el Codex, ni mucho menos se quiere restringir la inversión nacional o extranjera o que limite la importación de la leche en polvo, los insumos y productos que se utilizan en la industria láctea, tampoco se aspira discriminar productos según origen, ni limitar la práctica agroindustrial; se considera que se debe respetar los compromisos comerciales multilaterales y bilaterales suscritos por el Perú.

En concreto, refirió que el texto sustitutorio se enmarca desde el ámbito de protección al consumidor para que se le brinde una adecuada información respecto al producto que van a consumir, para ello, es necesario que toda la información del producto sea clara, precisa sin que pueda inducir a error al colocar una palabra de un tamaño desproporcional el término “leche” de los componentes que define al producto, para diferenciarlas si corresponden a leche pura, producto lácteo reconstituido, leche evaporada u otro producto lácteo que se comercializan en el mercado.

Culminada la sustentación, el PRESIDENTE abrió el debate e invitó a los congresistas miembros de la comisión a intervenir.

La congresista PAREDES PIQUÉ mostró preocupación por el sentido de la propuesta legislativa, por lo que cree importante preguntarle al autor de la iniciativa legislativa, si se encuentra presente en la sesión. Sobre la propuesta, examinó y refirió que se estaría abriendo la puerta para que la leche de vaca tenga incluido otros elementos que no son leche como tal y los demás tendrían más bien que aclararse, si tiene sustituto u otros productos lácteos que no son leche de vaca y cree que ello va a generar confusión, especialmente a las madres de familia que van a comprar, porque le consignan al producto la palabra *leche en tamaño gigante* y en *miniatura producto lácteo*, por lo que pidió que le expliquen dicha observación.

La congresista BAZÁN NARRO manifestó que habría diferencia entre el texto sustitutorio con el proyecto original, el mismo que se queda en el tema del etiquetado y no evalúa en todo caso alguna de las cosas planteadas originalmente. En ese entender, mencionó que si bien el texto que la comisión ha planteado y en efecto habla del tamaño de letra del etiquetado o la publicidad que deberá figurar, si es que si contiene leche pura o aditivos.

Sin embargo, observó y dijo que ha leído opiniones del Minsa y del Midagri con respecto a los lactosueros y la carragenina, que son en realidad prohibiciones que plantea el proyecto original, que no le parece descabellados. Sobre el particular, refirió que el mismo Midagri desarrolla en su opinión que hay determinadas prohibiciones que podrían ayudar a estimular la producción ganadera local, además, la opinión de la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (Aspec), por ejemplo, cuando se refieren a la carragenina o de otras sustancias, se han pronunciado alertando defectos perjudiciales a la salud gastrointestinal, inclusive asociados al cáncer.

En ese sentido, cree que valdría intentar respetar la prohibición al menos de la carragenina de la producción de lácteo al consumo humano, porque se estaría yendo en la línea con las opiniones de las entidades consultadas, por lo que alertó que en el texto sustitutorio no se habría recogido ello. Al mismo tiempo, refirió que quizás, que antes de votar o con cargo de redacción se pudiera tomarse en cuenta y absolver algunas de las dudas que ha planteado la congresista Paredes Piqué

El PRESIDENTE informó que el análisis se ha centrado en el etiquetado, porque es la parte de competencia de la comisión, añadió que la primera comisión dictaminadora es la Comisión de salud. En esa medida, dispuso que el predictamen pase a un cuarto intermedio.

—o—

Prosiguiendo con el orden del día, el PRESIDENTE señaló que se tiene programada la sustentación del Proyecto de Ley 5801/2023-CR, que propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección al Consumidor, para fortalecer el derecho de reparación y reposición del consumidor, a cargo de la congresista Katy Ugarte Mamani, autora de la iniciativa legislativa, a quién le dio la bienvenida y le concedió el uso de la palabra.

La congresista UGARTE MAMANI mediante el uso de diapositivas expuso el contenido del Proyecto de Ley 5801/2023-CR, que tiene por objeto modificar el literal E) del artículo 10 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Al respecto, abordó sobre el estado de la situación de la relación de consumo entre proveedores y usuarios, y de los fundamentos para el fortalecimiento de la reposición y reparación del producto para el beneficio del consumidor. Luego, argumentó el aspecto constitucional y legislación nacional que atañe a los derechos de los consumidores y de los alcances de la disposición, en el extremo de la propuesta de la modificación de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Al mismo tiempo, ahondó y dio detalle de los beneficios que contiene la iniciativa legislativa.

El PRESIDENTE comunicó que se solicitó opiniones a las siguientes entidades: Ministerio de Economía y Finanzas (Mef), Ministerio de Producción (Produce), Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (Aspec), Cámara de Comercio de Lima (CCL).

—o—

Siguiendo con la agenda de la sesión, el PRESIDENTE expresó que se tiene la presentación de la sustentación del Proyecto de Ley 6342/2023-CR, que propone modificar la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de simplificar el acceso a los procedimientos de baja y suspensión de servicios públicos, a cargo de la congresista Diana González Delgado, autora de la iniciativa legislativa, a quien le dio la bienvenida y le otorgó el uso de la palabra.

La congresista GONZÁLES DELGADO mediante el uso de diapositivas abordó sobre el contenido de Proyecto de Ley 6342/2023-CR, que propone modificar la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de simplificar el acceso a los procedimientos de baja y suspensión de servicios públicos.

Al respecto, trató sobre la problemática del proceso del difícil acceso a los procedimientos para dar de baja y suspensión de los servicios públicos y que las empresas de servicios públicos no permiten estos trámites en todos sus canales de atención. Asimismo, refirió que la información para acceder a los trámites es confusa para el usuario y que en los canales digitales son difíciles de ubicar el acceso a la solicitud de baja o suspensión del servicio, y que las empresas no

aceptan documentos sucedáneos en los procedimientos. Acto seguido visualizó un video, de un usuario que le habrían puesto dificultades para cancelar el servicio de su telefónico móvil.

Seguidamente, desarrolló sobre el contenido de la disposición de la iniciativa legislativa que propone modificar la Ley 29571, incorporando el numeral 66.9 al artículo 66. Instó que las opciones de solicitud de baja/suspensión debe estar presente en todos sus canales de atención y que deben de admitirse los documentos sucedáneos de los originales establecidos por ley, al mismo tiempo, resaltó la rapidez y simplicidad del trámite de baja/suspensión. Ahondó y dio detalles de los beneficios que conlleva la proposición de ley.

Sobre el proyecto de ley expuesto, el PRESIDENTE comunicó que ha solicitado opiniones a las siguientes entidades: Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel), Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin), Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional (Afin), Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), Defensoría del Pueblo y refirió que una vez que se reciba las respuestas se iniciará el estudio del proyecto de ley.

—o—

Como último punto del orden del día de la agenda, el PRESIDENTE señaló que a pedido del congresista Jorge Morante se invitó al presidente del Consejo de Ministros a fin de sustentar las observaciones planteadas por la presidenta de la República a la Autógrafa de la Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de ampliar la prohibición de las comunicaciones Spam (Proyectos de Ley 2942, 3131 y 3541/2022-CR). Al respecto, informó que la Presidencia del Consejo de Ministros, delegó su representación en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi.

Luego, mencionó que se tiene en la sala la presencia del señor Ever García Rodríguez, gerente general de Indecopi en representación de la presidenta de la institución, quien está acompañado de los funcionarios Yvette Sanguinetti Campos, directora de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, Mariela Villacorta Varas, Ejecutivo 1 y Josué Sandoval Zevallos, Ejecutivo 2. Seguidamente les dio la bienvenida y les otorgó el uso de la palabra.

La señora VILLACORTA VARAS mediante el uso de diapositivas abordó sobre los alcances de la modificación del artículo 58 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Acto seguido, precisó que el artículo 58 se refiere a los métodos comerciales agresivos y que son prácticas que merman de forma significativa la libertad de elección del consumidor a través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo.

Seguidamente, trató sobre las prácticas prohibidas prevista en el artículo 58 del Código y detalló los siguientes aspectos; como crear la impresión de que el consumidor ha ganado o ganará un premio si realiza un acto determinado cuando en realidad el premio no existe o tiene que realizar algún pago; cambiar la información proporcionada al consumidor previamente a la celebración de la contratación, sin su consentimiento y cambiar las condiciones del producto o servicio antes de la celebración del contrato, sin consentimiento expreso del consumidor.

En cuanto a los literales d) y e), señaló que están referidos a realizar de manera persistente visitas personales al domicilio del consumidor o proposiciones no solicitadas por fax, correo electrónico u otro o ignorando la petición del consumidor para que no se hagan. Con relación al literal e), indicó que esta referido de realizar llamadas o enviar mensajes para promover productos o servicios a consumidores que no hayan brindado a los proveedores su consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco para dicha práctica. Añadió que el

Código ha dejado una cláusula abierta, que señala que cualquier otra práctica que implique dolo, violencia o intimidación que haya sido determinante en la voluntad de contratar del consumidor.

Luego, ahondó su fundamentación del tema de la normativa vigente y planteamiento de la autógrafa, al mismo tiempo, hizo una comparación de los artículos 58 entre la norma vigente y la propuesta de la autógrafa.

Siguiendo con su exposición, expresó que ha resumido la propuesta entre lo que está previsto actualmente y la modificación que esta señalada en la autógrafa y que actualmente el literal d) del artículo 58 del Código establece una prohibición absoluta para realizar visitas o proposiciones al consumidor, si esta no lo solicitó. Después, manifestó que la modificación que establece la autógrafa, esta prohibición queda redactada como absoluta, pero establece también una posibilidad de pacto. Entonces, dijo que está prohibido realizar visitas, si esta no lo solicitó, pero agrega que en ningún caso las proposiciones solicitadas podrán realizarse entre las 20:00 horas y 7.00 horas, ni los sábados, domingos y feriados, lo cual abriría la posibilidad que en otros horarios puedan hacerse.

Con relación al literal e) del artículo 58, indicó que actualmente la norma establece que para recibir comunicaciones, es necesario contar con el consentimiento previo informado expreso del consumidor como lo establece la ley de datos, mientras que la modificación establece que para recibir comunicaciones va ser necesario primero, que el consumidor se contacte directamente con el proveedor o la otra opción es que se cuente con el consentimiento libre, previo, expreso informado e inequívoco del consumidor.

De otro lado, mencionó que han hecho algunas sugerencias y comentarios a través de un informe emitido por la dirección del Protección de Consumidor y que en cuanto al literal d) del artículo 58, consideran que actualmente la norma ya establece una prohibición absoluta para estas visitas y comunicaciones, por lo cual sería redundante establecer la propuesta de modificación. En ese sentido, sugirió flexibilizar la posibilidad de que sean las mismas partes quienes establezcan los días y horas en las que si se podrían realizar las proposiciones y visitas comerciales.

En cuanto al literal e) del artículo 58, refirió que, allí si, se considera que la propuesta de la modificación prevista en la autógrafa no varía la situación de los consumidores, en tanto la última modificación que se hace, es decir, abrir esta excepción para que se pueda contratar, lo que hace que la situación este conforme lo que está previsto actualmente, ya que hoy los consumidores pueden dar su consentimiento para que se pueda hacer estos ofrecimiento a través de llamadas, mensajes, etc.

Luego, ahondó sobre los aspectos que han sido observados en la propuesta, como del rango de protección, que contempla que actualmente la prohibición ya es absoluta para las comunicaciones no solicitadas. El otro punto, indicó que es la libertad de elección, que se refiere a buscar prohibir al consumidor la posibilidad de pactar o programar visitas o comunicaciones solicitadas. Añadió que no se ve efectivamente una mejora en cuanto a la propuesta de la modificación y no se advierte una mejora para los consumidores frente a las llamadas Spam, silenciosas o casos de fraude y estafas. Al mismo tiempo, señaló que la regulación actual ya establece que las llamadas comerciales y los consumidores ya brindan su consentimiento para que estas puedan realizarse.

Sobre el particular, comunicó que el informe que remitió el Indecopi sobre las observaciones de la autógrafa, dio sugerencias para su evaluación del Congreso para poder tener un cambio significativo, como de permitir concertar a consumidores y proveedores los horarios de visitas y comunicaciones, dejando constancia de ello y evaluación de no prohibir totalmente la comunicación comercial. Y acotó que se debería permitir el primer contacto a clientes nuevos y

dejar constancia de la decisión del consumidor; la reducción de comunicaciones Spam, que se refiere a evaluar la incorporación de un directorio de proveedores identificados y evaluar, crear un registro de exclusión de llamadas, competencia que tendría el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Finalmente, adicionó que si es importante lo referido en el informe que se remitió a la Comisión de Defensa del Consumidor, de que la solución de esta problemática de las llamadas Spam muchas veces no solo depende de una entidad, sino que es necesario que sea abordado desde las competencias, principalmente desde el Indecopi que es el ente encargado de supervisar y sancionar los métodos comerciales agresivos, pero también se sugiere la intervención de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (Minjus), del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osipitel) y del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), del Ministerio Público y de la Policía Nacional del Perú.

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

El congresista MORANTE FIGARÍ aclaró que efectivamente el acto de que, si no autorizas a las llamadas, no tienen que llamarte, por lo que observó que este tema no está funcionando, toda vez que el Indecopi no estaría haciendo su labor de fiscalización. Mostró su malestar porque al él le llaman constantemente de diversas entidades, cuando en ningún momento lo ha autorizado, por lo que considera que el proyecto como está redactado es favorable y precisó que esta propuesta fue aprobada por unanimidad en la sesión del Pleno en el Congreso de la República.

Al respecto, refirió que le sorprende, que se proponga incorporar disposiciones en el proyecto de ley, como es el caso de un directorio de empresas autorizadas para hacer este tipo de llamadas o visitas, además que se establezca un registro de personas que no quieren ser molestadas por llamadas vía spam, por lo que alertó que ese registro ya se hizo antes y no funcionó, además uno tenía que irse a inscribirse para que no lo llamen, cuando en realidad debería de ser de plano. Al instante, contó su caso que le habrían llamado 5 veces en el término de una hora de la empresa Claro.

Asimismo, observó que el directorio de empresas implica que se estaría modificando el dictamen completamente que no fue materia de debate en la comisión, sino que nace a través de una observación del Poder Ejecutivo, que está constitucionalmente facultado para observar la ley en los términos que ha sido remitido la autógrafa; pero no está autorizado para plantear un texto legal alternativo, que no había sido planteado en la autógrafa de la ley. Acto seguido, dio detalle del ámbito constitucional de las competencias del Poder Ejecutivo y del procedimiento de la presentación de un proyecto ley; y opinó que la norma tal como se ha planteado, votado en esta comisión y en la sesión del Pleno aprobado por unanimidad, instó que se debería de ir por la insistencia.

El PRESIDENTE señaló que la comisión emitirá un texto consensuado para no tener observaciones en el futuro.

Sobre la observación del congresista, la señora SANGUINETTI CAMPOS manifestó que se debe tener en cuenta lo siguiente, la exposición que se ha realizado hoy obedece en función de la propuesta de autógrafa que fue observada, sin perjuicio de ello, el viernes pasado ha recibido la nueva propuesta de allanamiento, allí también hay un par de observaciones que no ha sido objeto de la presentación, que a continuación se informará.

La señora VILLACORTA VARAS contestando la inquietud del congresista Morante Figari, refirió que en la exposición que ha realizado hoy, ha mencionado las sugerencias que habían hecho en el informe remitido por el Indecopi y se establece la posibilidad en esta nueva propuesta que previo acuerdo y consentimiento entre el proveedor y consumidor programar visitar y aceptar comunicaciones. Con relación al literal e), dijo que se ha visto que se han recogido las sugerencias referidas a la implementación de registro e informó que este registro va requerir la implementación por parte del Indecopi de una coordinación con la autoridad de datos y con los mismos proveedores, porque son ellos quienes tienen la información primaria a quienes han ofrecido sus productos o servicios, y de aquellos consumidores que han solicitado expresamente o que las llamadas que han hecho en primer contacto, han dicho que no quieren recibir producto o servicio.

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 décima sesión ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

Eran las 12 h 35 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.