

Área de Transcripciones

CONGRESO DE LA REPÚBLICA  
PRIMERA LEGISLATURA ORDINARIA 2023

COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE  
LOS SERVICIOS PÚBLICOS  
10.ª SESIÓN  
(Matinal)  
(DOCUMENTO DE TRABAJO)

LUNES, 4 DE DICIEMBRE DE 2023  
PRESIDENCIA DEL SEÑOR WILSON SOTO PALACIOS

*—A las 11:10 h, se inicia la sesión.*

**El señor PRESIDENTE.**— Iniciaremos la sesión, la Décima Sesión de la Comisión.

Pido a la secretaria técnica que pase lista para verificar el quorum.

**La SECRETARIA TÉCNICA pasa lista:**

Buenos días, señores y señoras congresistas.

Se pasa asistencia.

Congresista Wilson Soto Palacios.

**El señor SOTO PALACIOS (AP).**— Presente.

**La SECRETARIA TÉCNICA.**— Soto Palacios, presente.

Congresista Rosangella Barbarán Reyes (); congresista Adriana Tudela Gutiérrez (); congresista César Revilla Villanueva (); congresista Jorge Alberto Morante Figari.

**El señor MORANTE FIGARI (FP).**— Morante Figari, presente.

**La SECRETARIA TÉCNICA.**— Morante Figari, presente.

Se deja constancia de la asistencia del congresista César Revilla Villanueva.

Congresista Auristela Obando Morgan.

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

**La SECRETARIA TÉCNICA.**— Obando Morgan, presente.

Congresista Waldemar Cerrón Rojas.

**El señor CERRÓN ROJAS (PL).**— Waldemar Cerrón, presente. Muy buenos días, señor presidente.

**La SECRETARIA TÉCNICA.**— Cerrón Rojas, presente.

Congresista José Arriola Tueros (); congresista Lady Camones Soriano (); congresista Sigrid Bazán Narro.

**La señora BAZÁN NARRO (CD-JP).**— Bazán Narro, presente.

**La SECRETARIA TÉCNICA.**— Bazán Narro, presente.

Congresista Susel Paredes Piqué.

Se deja constancia que a las once y siete, la congresista Paredes Piqué consigna su asistencia en el chat de la sesión.

Congresista Paul Gutiérrez Ticona.

A las once con nueve, el congresista Gutiérrez Ticona consigna su asistencia.

Congresista Milagros Jáuregui Martínez De Aguayo.

A las once con siete, la congresista Jáuregui Martínez De Aguayo consigna su asistencia.

Congresista José León Luna Gálvez (); congresista Luis Gustavo Cordero Jon Tay.

A las once con nueve, el congresista Cordero Jon Tay consigna su asistencia a través del chat institucional.

Último llamado para las congresistas: Rosangella Barbarán Reyes (); congresista Diana Gonzales Delgado.

**La señora GONZALES DELGADO (AP-PIS).**— Presente.

**La SECRETARIA TÉCNICA.**— Gonzales Delgado, presente.

Congresista José Arriola Tueros (); congresista Lady Camones Soriano (); congresista José Luna Gálvez () .

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

Se deja constancia de la licencia presentada por el congresista Américo Gonza Castillo.

Existe el *quorum* de reglamento.

**El señor PRESIDENTE.**— Muchas gracias.

Siendo las once horas con diez minutos del día lunes 4 de diciembre de 2023, contando con el *quorum* de reglamento, se da inicio a la Décima Sesión Ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

#### **Aprobación del Acta**

**El señor PRESIDENTE.**— Acta: Se remitió vuestros despachos las actas de fecha 10, 20, 27 de noviembre.

¿Consulta si habría alguna observación a las mismas?

No habiendo ninguna observación, dejamos constancia de la aprobación de las tres actas, por unanimidad.

Pasamos a la sección Despacho.

**DESPACHO**

**El señor PRESIDENTE.**— Señores congresistas, el lunes pasado 27 de noviembre realizamos la audiencia pública (2) sobre el incremento del precio de los peajes y sus consecuencias en los usuarios de Lima Norte.

Estuvieron presentes los alcaldes y autoridades de los distritos de Lima Norte, representantes de la sociedad civil y de los congresistas Sigrid Bazán, Susel Paredes, en donde se discutió la solución al cobro excesivo del peaje y la construcción de la ruta alterna.

También participaron los alcaldes de Comas, Ulises Villegas Rojas; y de Independencia, Alfredo Reynaga Ramírez, quienes coincidieron que el trabajo en equipo de los burgomaestres de Lima Norte, con el respaldo del Congreso, podría facilitar la construcción de una obra que beneficie a los cinco distritos afectados.

La Defensoría del Pueblo explicó que la empresa concesionaria no sigue el modelo del contrato original que se hizo con la Municipalidad de Lima, y que ahora se rige por una acta del 2016 presuntamente irregular, por no contar con las opiniones de la Contraloría y del Ministerio de Economía y Finanzas.

Así también, la Presidencia da cuenta que el día de mañana, martes 5 de diciembre, llevaremos a cabo al Tercera Audiencia Pública a realizarse en el local La Casona, cito en avenida 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 en Lurigancho - Chosica, preparándonos ante el posible Fenómeno El Niño.

Las invitaciones con el programa han sido enviadas a vuestros despachos. Nuestro objetivo es tratar la problemática de los usuarios de dicha zona. Han confirmado su asistencia: Sedapal, Sunass, la ANA y los alcaldes de Lima Este.

Finalmente, señalar que, antes de cerrar el año, estaremos realizando una audiencia pública en la ciudad de Pucallpa, sobre servicios públicos regulados. Los detalles de dicha audiencia serán enviados a sus despachos.

Pasamos a la sección Informes.

**El señor ARRIOLA TUEROS (NA).**— Presidente.

Presidente.

**El señor PRESIDENTE.**— Colega congresista Arriola, muy buenos días.

**El señor ARRIOLA TUEROS (NA).**— Buenos días.

Por favor, quisiera que me tomen en cuenta mi asistencia. El equipo recién se ha activado.

Gracias.

**El señor PRESIDENTE.**— Consignada su asistencia, señor congresista.

Continúo.

#### **Informes**

**El señor PRESIDENTE.**— Se ofrece la palabra a los señores congresistas que deseen formular algún informe.

Si no hay informes, pasamos a la sección Pedidos.

**El señor MORANTE FIGARI (FP).**— Presidente, yo quería dar un informe.

**El señor PRESIDENTE.**— Adelante, congresista Morante.

También dejamos la constancia de asistencia de la congresista Lady Camones.

**El señor MORANTE FIGARI (FP).**— Presidente, la vez pasada que hubo una sesión descentralizada. Yo traté de ingresar; es más, ingresé y estaba manifestando mi presencia y todo lo demás, pero nunca me tomaron en cuenta. No sé si incluso recibieron el documento que envié concluida la sesión, porque parece que en estas sesiones descentralizadas —la que llevaron a cabo allá en Puente Piedra— o los sistemas informáticos no han estado en condiciones o tal vez no me escucharon, pero permanentemente estaba tratando de participar y no había forma.

#### **Pedidos**

**El señor PRESIDENTE.**— Colega congresista, sí hemos tomado en cuenta su asistencia en aquella sesión que hemos realizado en Puente Piedra.

**El señor MORANTE FIGARI (FP).**— Ya, porque incluso traté de participar para hacer consultas y esto, pero no era posible.

No sé, yo creo, sugiero, presidente, que para estas sesiones se verifique bien previamente la operatividad del sistema *Teams* o de los sistemas informáticos, para poder participar y no tener problemas, ¿no?

**El señor PRESIDENTE.**— Así lo haremos, estimado señor congresista, vamos a verificar; algunos congresistas, entiendo, piden la palabra por plataforma.

Vamos a estar pendiente, colega congresista.

Si no hay más pedidos, pasamos a la sección de Orden Día.

#### **ORDEN DEL DÍA**

**El señor PRESIDENTE.**— Punto uno:

Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 6024/2023-CR, que propone mediante un texto sustitutorio la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, regulando la entrega automática de la constancia de cancelación de créditos (3) y del certificado de liberación de garantía.

Pasaré a sustentar el predictamen.

La problemática que se pretende dar solución con este proyecto de mi autoría, es el siguiente:

Existe legislación sectorial emitida por la SBS respecto de la entrega del certificado o constancia de no adeudo, tal como se acredita en el punto anterior del presente dictamen. Sin embargo, 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.

La modificación propuesta por el proyecto de ley, establece que, sin necesidad que el usuario tenga que presentar una solicitud, la entidad financiera emita la constancia de cancelación; y el incumplimiento de la obligación acarrearía una sanción determinada por las normas correspondientes de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

El Código de Protección de Defensa del Consumidor, si bien legisló a favor de la existencia de la constancia de cancelación, en la práctica no se ejecuta en forma idónea, generando inconvenientes a los consumidores.

Para la elaboración del predictamen se tuvo en consideración las opiniones de la SBS, la Asbanc y del Indecopi.

Conforme a la opinión técnica emitida por el Indecopi, se señala que la entrega de la constancia de cancelación de los créditos resultaría beneficiosa para los consumidores, respaldando las medidas que tienen por finalidad proteger a los consumidores, garantizando sus derechos, el derecho a acceder a la información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, concordante con lo descrito en el inciso b), numeral 1.1, artículo 1 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Indecopi hace observaciones; producto de ello se plantea 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, así como, teniendo 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.

Coincidimos con el Indecopi, que la modificación 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.

Em ese contexto, 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 de haberse efectuado la cancelación total.*

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 a regir para todo tipo de crédito, no solamente de los créditos que se otorgan con garantías.

Así también, 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 esta 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. **(4)**

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, ¿cuál es? Liberar sus propiedades de cargas o gravámenes.

He culminado con la sustentación del predictamen de allanamiento, y lo someto a los congresistas.

Señores congresistas, si algún congresista que desea participar.

Se deja la constancia la asistencia de la congresista Barbarán.

Vayamos al voto...

**El señor MORANTE FIGARI (FP).**– Presidente, presidente, he levantado la mano.

**El señor PRESIDENTE.**– Adelante, congresista Morante.

**El señor MORANTE FIGARI (FP).**– Presidente, mire, yo creo que este tema debería manifestarlo un poco mejor, bajo las circunstancias de los diversos créditos.

Efectivamente los bancos tienen la obligación de emitir un certificado de no adeudo, cuando han cancelaste todas sus obligaciones.

Pero, por ejemplo, este proyecto de ley, hace obligatorio que las entidades bancarias, entreguen un certificado cuando hayas cancelado cada una de tus obligaciones.

Le pongo un caso y se lo pongo en términos. Por ejemplo, de carácter personal, incluso que es, digamos una práctica que yo tengo.

Hago normalmente uso de mi tarjeta de crédito durante el mes, y durante el mes también cada vez que hago uso de la tarjeta de crédito, cancelo la obligación generada por esa compra o por ese uso.

Es decir, al mes por lo menos tengo dos o tres cancelaciones totales del monto consumido con la tarjeta de crédito.

Esto, con la finalidad de evitarme los intereses, por supuesto.

Entonces, ¿qué es sucede? presidente. Dos o tres veces al mes, yo estaría haciendo una cancelación total del crédito, ya que la tarjeta de crédito, es un instrumento financiero, es un instrumento crediticio.

Que aprobáramos esto, me tendrían que estar emitiendo el banco, tres veces certificados de no adeudo por la tarjeta.

Cuando para mí es una práctica y creo que para muchas personas también, con la finalidad de evitar pagos de intereses, cancelar sus obligaciones con tarjetas de crédito lo antes posible.

Creo que esto implicaría, señor presidente, que los bancos tengan que estar emitiendo enormes cantidades de certificados de este tipo, y remitiéndolos a los usuarios, bajo dos circunstancias, o se lo pueden emitir físicamente o por correo, o por vía electrónica.

Si así pues te pueden llegar a saturar el correo o no, o en su defecto, llevarnos a mayores confusiones que evidentemente generarían un problema.

Yo creo que este proyecto está bien, de alguna manera, pero tal vez no ponerlo como carácter obligatorio, sino que sea a pedido del usuario, ¿por qué? Porque como le digo, el tema de la tarjeta de crédito es uno, hay otra gente que piden pues adelanto de sueldos, y los pagan por adelantado, y tal lo mismo pasa, por ejemplo, con los créditos hipotecarios, prendarios y diferentes cosas.

Y mantienen otro tipo de obligaciones pendientes con los bancos.

Entonces, en la medida de que esto se podría convertir en algo muy engorroso, que al final, presidente, va a generarle al propio usuario, confusiones y tal vez conflictos con el banco que sean incensario. (5)

Yo consideraría, presidente, que, si se cambia a que esto sea no obligatorio, sino a pedido del cliente, estaría bien; porque ya tenemos la obligatoriedad del banco a emitir un certificado de

no adeudo, cuando haya cancelado el 100% de todas las obligaciones que tenga pendiente con el banco. Ya no de uno en particular.

Entonces, creo que eso pondría las cosas un poco más en orden, y evitaría pues que hubiera una enorme cantidad de emisiones de certificados, que pueden ser a veces confusos.

Por ejemplo, si alguien compra con tarjeta de crédito un producto con cuotas, si tú pagas una cuota, has cancelado el crédito que tenías para ese mes, el siguiente mes tendrá otra cuota, y otra cuota y otra cuota distinta, que tendrían que estar emitiendo un certificado por cada cuota cancelada.

Entonces, ese sí sería un poco el problema, presidente.

Creo que sería positivo poder revisar un poco, este, talvez variar el carácter obligatorio a petición del cliente o del interesado. Que parece que podría ir por ahí, presidente, para evitar mayores problemas y confusiones.

**El señor PRESIDENTE.**— Muchas gracias, congresista Morante por su participación.

Se deja constancia la presencia del congresista Luna Gálvez.

Congresista Morante, respecto a su participación, actualmente este tema de las cancelaciones de las constancias, es a pedido del cliente, lo que estamos modificando, aquí lo que estamos pretendiendo cambiar con esta norma, es que sea. Voy a leerlo textualmente, cuando los consumidores cancelan íntegramente una obligación en cualquier entidad financiera o de crédito, tienen derecho a obtener una constancia de cancelación en forma gratuita y automática.

Estamos agregando la palabra automática, otorgada por dicha entidad, en el máximo de siete días hábiles, después de haberse efectuado la cancelación.

Eso es la palabra, los textos que estamos agregando en este predictamen.

Entiendo muchos de los bancos en la práctica, no lo cumplen, entonces, yo creo que hay miles de usuarios que sufren día a día, entonces, yo creo que nosotros aquí como parlamentarios, tenemos que legislar a favor de los usuarios.

**El señor MORANTE FIGARI (FP).**— Presidente, presidente, me escuchan.

**El señor PRESIDENTE.**— Adelante, congresista Morante.

**El señor MORANTE FIGARI (FP).**— Mire, yo creo que está bien el de que se pongan los siete días, pero que sea ha pedido de parte.

Y que sea obligatorio para los bancos, eso también está bien.

Que, frente al pedido del usuario, sea obligatorio, automático y gratuito. Eso está muy bien.



Y, además, evidentemente pues si ya está supervisado por Indecopi, o por la Superintendencia, sino lo cumplen, tendrán que recibir una sanción.

Porque es evidente y claro, que el usuario va a tener el cargo, ya sea electrónico o físico del requerimiento realizado, y se puede computar fácilmente los siete días, y a partir de ahí, aplicarle una función al banco. Eso lo tengo clarísimo y creo que ese sería lo correcto.

Y, evidentemente, no podemos tampoco darles un plazo, o sea, no podemos generar de que no haya plazo alguno para que el banco pueda cumplir.

Yo estoy de acuerdo con siete días, y creo que es obligatorio por parte de los bancos, en tanto haya el pedido del cliente.

Ahora, yo no he sabido mucho y tampoco no se nos ha mostrado, en todo lo que es la parte expositiva del dictamen, digamos, un porcentaje de cuántas personas habrían tenido este problema o una data en ese sentido.

Entonces, también no tenemos esa información como para poder cuantificar realmente qué tan grave es el problema. Porque en el dictamen, en toda la parte de los sustentos no existe esa información.

Por lo tanto, plantear una idea de que la gente está que se queja mucho de esto, tendríamos que tener, por lo menos, una medida de una base de datos que cuántas quejas ha habido, cosa que no lo hay.

Entonces, presidente, yo creo que evidentemente siempre es importante que el propio usuario, que, además, es lo suficientemente responsable, para hacer uso **(6)** de una operación bancaria, sea quien solicite o requiera la entrega de este certificado.

Que es lo que además a él más le conviene, y totalmente de acuerdo con que se establezca el plazo de siete días, y obviamente sino cumple en banco, tendría que haber una sanción.

**El señor PRESIDENTE.**— Muchas gracias, congresista; Morante.

Algún otro parlamentario que quiere participar.

Sino hay más intervenciones, damos por culminado el debate y pasamos a la votación.

Pido a la secretaria técnica, proceda a la votación nominal, y pido a los colegas congresistas que están en la plataforma, verbalicen su voto para mayor transparencia.

**LA SECRETARIA TÉCNICA.**— Sí, señor presidente.

Se saca a votación...

**El señor MORANTE FIGARI (FP).**— Presidente, perdón, perdón, presidente.

se ha tomado en algo lo que he planteado, presidente, o se ha descartado lo que planteé, para que sea ha pedido de cliente y se va a mantener tal cual el dictamen.

**El señor PRESIDENE.-** Estimado colega, congresista, actualmente usted dice que ha solicitud del cliente, eso ya existe, lo que estamos aquí es que sea gratuita y automática.

Entonces, nosotros vamos mantener el integrado del predictamen que se ha planteado.

**LA SECRETARIA TÉCNICA, pasa lista:**

Se saca a votación el predictamen recaído en el Proyecto de Ley 6024.

El sentido de su voto, congresista Wilson Soto Palacios.

**El señor SOTO PALACIOS (AP).-** A favor.

**LA SECRETARIA TÉCNICA.-** Soto Palacios, a favor.

Congresista Rosangella Barbaran Reyes.

**La señora BARBARÁN REYES (FP).-** A favor. Quisiera consignar también mi asistencia, buenos días.

**LA SECRETARIA TÉCNICA.-** Consignada la asistencia de la congresista Barbaran Reyes, y consignado su voto, a favor.

Congresista Diana Gonzales Delgado.

**La señora GONZALES DELGADO (AP-PIS).-** A favor.

**LA SECRETARIA TÉCNICA.-** Gonzales Delgado, a favor.

Congresista César Revilla Villanueva (); congresista Jorge Morante Figari.

**El señor MORANTE FIGARI (FP).-** En contra.

**LA SECRETARIA TÉCNICA.-** Morante Figari, en contra.

Congresista Auristela Obando Morgan.

**La señora OBANDO MORGAN (FP).-** En contra.

**LA SECRETARIA TÉCNICA.-** Obando Morgan, en contra.

Congresista Waldemar Cerrón Rojas.

**El señor CERRÓN ROJAS (PL).-** Cerrón, a favor.

**LA SECRETARIA TÉCNICA.-** Cerrón Rojas, a favor.

Congresista José Arriola Tueros.

**El señor ARRIOLA TUEROS (NA).-** Arriola, a favor.

**LA SECRETARIA TÉCNICA.-** Arriola Tueros, a favor.

Congresista Lady Camones Soriano (); congresista Sigrid Bazán Narro.

**La señora BAZÁN NARRO (CD-JPP).-** Bazán Narro, a favor.

**LA SECRETARIA TÉCNICA.-** Bazán Narro, a favor.

Congresista Susel Paredes Piqué.

**La señora PAREDES PIQUÉ (CD-JPP).**— Paredes Piqué, a favor.

**LA SECRETARIA TÉCNICA.**— Paredes Piqué, a favor.

Congresista Paul Gutiérrez Ticona.

**El señor GUTIÉRREZ TICONA (BM).**— Gutiérrez Ticona, a favor.

**LA SECRETARIA TÉCNICA.**— Gutiérrez Ticona, a favor.

Congresista Milagros Jáuregui Martínez de Aguayo, consigna su voto, a favor a las 11 y 33.

Congresista Luis Gustavo Cordero Jon Tay ().

**La señora BARBARÁN REYES (FP).**— Congresista Barbaran, cambio mi voto, en contra, por favor, presidente.

**LA SECRETARIA TÉCNICA.**— Barbaran Reyes, consigna su cambio de voto en contra.

Congresista Luis Cordero Jon Tay, consigna su voto, a favor.

Congresista José Luna Gálvez.

**El señor LUNA GÁLVEZ (PP).**—A favor.

**LA SECRETARIA TÉCNICA.**— Luna Gálvez, a favor.

Señor presidente, han votado a favor 10 señores congresistas, perdón, disculpe.

La congresista Camones acabo de consignar su voto, a favor, con reserva.

Entonces, seria 11 votos, a favor, tres votos en contra.

El dictamen ha sido aprobado por mayoría.

**El señor PRESIDENTE.**— Muchas gracias. (7)

En consecuencia, el predictamen recaído en el Proyecto de Ley 6024 ha sido probado por mayoría.

Siguiente punto de la agenda.

Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 5151/2023-CR, que propone, mediante un texto sustitutorio, la ley que dispone consignar información precisa en las etiquetas de los productos lácteos.

Colegas congresistas, paso a sustentar el predictamen.

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 plantea la prohibición del uso lactosueros, sueros lácteos y la carragenina en mezclas homogéneas donde se usa leche.

La opinión emitida por el 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 señala que los parámetros alimentarios se sujetan a lo que establece el Codex Alimentarius.

La finalidad de Codex Alimentarius es garantizar alimentos inocuos de calidad, siendo solo la base para la legislación sobre la materia y su naturaleza.

Por ello, Digesa señala que el CODEX no sustituye, ni es alternativa la legislación nacional, son una referencia, los gobiernos pueden adoptar o adoptar sus contenidos de acuerdo a sus necesidades.

Por otro lado, 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 en el control sanitario de los alimentos, como Digesa e Indecopi.

Ello nos lleva a reflexionar con lo que viene ocurriendo en el programa social Qali Warma, del Ministerio de Inclusión Social, donde muchos niños se han intoxicado por consumir productos lácteos de la marca Bonlé, del grupo Gloria, cuyo caso ya vienen siendo investigados por el Ministerio Público. Sin embargo, corresponde darle una mirada a dichas instituciones que deben cumplir con rigurosidad, la vigilancia, la supervigilancia y la 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.

La opinión del Ministerio del Desarrollo Agrario desarrolla el marco conceptual y las normas que amparan a la producción láctea. Sin embargo, su análisis se centra en garantizar la seguridad alimentaria y la promoción de la actividad agropecuaria.

Por ello, mediante el Decreto Supremo 007-2017-MIDAGRI y el Decreto Supremo 004-2022-MIDAGRI, definen el término de 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, permite la incorporación de aditivos alimentarios contemplados en la norma CODEX; también 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.

Con todas las opiniones recibidas, los sustentos, y considerando que un país bien puede establecer (8) 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. Sin embargo, es necesario precisar que no pretendemos incumplir lo que establece el CODEX, ni mucho menos queremos 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 pretendemos discriminar productos según origen, ni limita la práctica agroindustrial, consideramos que se debe respetar los compromisos comerciales multilaterales y bilaterales suscritos por el Perú.

En concreto, el texto sustitutorio se enmarca desde el ámbito de protección al consumidor para que se le brinde una adecuada información respecto al producto que va al consumidor. 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, sí corresponde a leche pura producto lácteo reconstituido, leche evaporada u otro producto lácteo que se comercializan en el mercado.

He culminado con la sustentación del predictamen y lo someto al debate.

Los señores congresistas que quieran intervenir pueden solicitarlo.

**La señora PAREDES PIQUÉ (CD-JPP).**— La palabra, señor Presidente, soy la congresista Paredes Piqué.

**El señor PRESIDENTE.**— Tiene la palabra, congresista Paredes.

**La señora PAREDES PIQUÉ (CD-JPP).**— Muchas gracias, señor Presidente.

Me inquieta, porque quiero preguntar, no sé si están los autores ahí presentes, pero lo que estaríamos es abriéndole la puerta para que la leche de vaca tenga incluidos otros elementos que no son leche de vaca, como el suero y esas otras cosas.

Entonces la leche de vaca es leche de vaca, lo demás tendría más bien que aclararse que tienen sustitutos u otros productos lácteos que no son leche de vaca, y creo que esta propuesta va a generar confusión especialmente a las madres de familia, que van ahora a comprar y le ponen leche gigantesco y abajo, en miniatura, producto lácteo.

Entonces, quisiera que me aclaren ese tema, porque no vaya a ser pues, este este es el país donde el chocolate no es chocolate, la leche no es leche, la miel de abeja no es miel de abeja.

Entonces, señor Presidente, no sé si están ahí los autores para que aclaren esto, porque los ganaderos, los pequeños ganaderos, que en su mayoría además son mujeres, requieren que se respete la venta de la leche de vaca y no se esté estafando a la gente haciéndole creer que estamos tomando leche, cuando se trata de una combinación de productos lácteos que no son leche, señor Presidente. Es más bien una pregunta la que estoy haciendo.

Gracias.

**El señor PRESIDENTE.**— Muchas gracias por su participación, colega congresista Paredes.

¿Algún otro parlamentario que desee intervenir?

Tiene la palabra la congresista Bazán.

**La señora BAZÁN NARRO (CD-JPP).**— Señor Presidente, la palabra.

**El señor PRESIDENTE.**— Tiene la palabra la congresista Bazán.

**La señora BAZÁN NARRO (CD-JPP).**— Gracias, Presidente.

Y muy buenos días, por su intermedio, a todos los colegas.

Quizás más allá de solo preguntar, pero compartiendo la preocupación de la congresista Paredes, y habiendo revisado el texto sustitutorio, que sí dista de o se diferencia del proyecto original, que entiendo que es del congresista Flores Ancachi, me gustaría incidir en algunos puntos, porque creo que el texto que presenta la comisión se queda en el etiquetado y no evalúa, en todo caso, algunas de las cosas planteadas por el proyecto original.

Si bien el texto sustitutorio que ustedes han planteado, señor Presidente, en efecto habla sobre, por ejemplo, el tamaño de letra del etiquetado o la publicidad que deberá contener, o deberá decir si contiene leche pura o aditivos. Lo que sí nos preocupa es haber leído opiniones importantes de parte de Minsa y de Midagri con respecto al tema de los lactosueros y al tema de la carragenina, por ejemplo, **(9)** son en realidad prohibiciones que plantea el proyecto original, que no me parecen prohibiciones descabelladas, y el mismo Midagri desarrolla en su opinión que hay determinadas prohibiciones que podrían ayudar a estimular la producción ganadera local.

Entonces, señor Presidente, leyendo por ejemplo, cuando se menciona el tema de la carragenina o se menciona el tema de otras sustancias, la opinión de ASPEC o pronunciamientos de ASPEC, en donde se han alertado defectos perjudiciales a la salud gastrointestinal, incluso asociados al cáncer, creo que valdría la pena intentar respetar, por lo menos si no en todos sus extremos, la prohibición al menos de la carragenina en la producción de lácteos y el consumo humano, porque estaríamos de alguna manera yendo en línea con las opiniones de las entidades que han sido consultadas y que me pareciera que en el texto sustitutorio no se han recogido.

No sé si algo de esto, antes de votar, o con cargo a redacción, pudiera tomarse en cuenta, señor Presidente, además de absolver algunas de las dudas que ha planteado la congresista Paredes, que me antecedió.

Muchas gracias.

**El señor PRESIDENTE.**— Muchas gracias por su participación, congresista Bazán. Y agradecer también la participación de la congresista Paredes.

Entiendo, señores congresistas, nosotros nos hemos centrado, la Comisión de Defensa del Consumidor, en el parte etiquetado, eso es parte de nuestra competencia. Y, además, nosotros somos la segunda comisión y para que este predictamen salga consensuado, que podemos votar, vamos a pasar a un cuarto intermedio.

Es importante que todos los colegas puedan participar, de sus aportes podemos enriquecer este predictamen.

Y me hubiera encantado también que esté presente el autor del proyecto de ley para que nos pueda detallar algunas cosas, pero nosotros, reitero nos hemos centrado netamente en lo que compete a la Comisión de Defensa del Consumidor y somos la segunda comisión.

Vamos a pasar sobre ese punto a un cuarto intermedio, señores congresistas.

Vamos a continuar nosotros con nuestra agenda. En este caso, vamos a pasar...

Continuando con nuestro tema, tenemos 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.

La congresista Katy Ugarte nos acompaña presencialmente.

Señora congresista, usted puede hacer uso de la palabra.

**La señora UGARTE MAMANI (UDP).**— Muchas gracias, Presidente.

Muy buen día.

Lo saludo a usted y, por su intermedio, a todos los congresistas de esta omisión.

Y a la vez quiero agradecerle la programación para sustentar mi proyecto de Ley 5801, una iniciativa legislativa que busca la protección y defensa de los derechos de los consumidores en nuestro país.

Este proyecto de ley, señor Presidente, representa un paso adelante en nuestro compromiso con la equidad, la justicia y la protección de los ciudadanos, que día a día adquieren bienes y servicios en el mercado.

Diapositiva 2, por favor.

## *Objeto de la Ley*

*El objeto de la presente ley es modificar el literal e) del artículo 10 de la Ley 29571, Código de Protección al Consumidor. Diapositiva 3, por favor.*

### *Artículo 2.- Finalidad de la ley*

*La finalidad de la presente ley es modificar el literal e) del artículo 1 de la Ley 29571, Código de Protección al Consumidor para fortalecer el derecho de reparación y reposición del consumidor.*

### *Artículo 3.- Modificación del literal e), artículo 1 de la Ley 29571 del Código de Protección al Consumidor*

*Se modifica el literal e) del artículo 10 de la Ley 29571, Código de Protección al Consumidor, el cual queda redactado de la siguiente forma:*

#### *Artículo 1.- Derecho de los consumidores.*

*Es derecho a la reparación o reposición del producto a una nueva ejecución de servicios o en los casos previstos **(10)** en el presente código a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias para ejercer el derecho a la reparación o reposición.*

*No es obligatorio presentar documento probatorio alguno que acredite la relación de consumo, pues es obligación del proveedor tener registrado dicho contrato en su sistema interno y tributario, siendo suficiente acreditar la titularidad del DNI o RUC en la contratación del producto y/o servicio, según corresponda. La exigencia de documento probatorio por parte del proveedor para ejercer el derecho de reparación o reposición se considera falta muy grave.*

*Señor presidente, desde la instauración del Día Mundial de los Derechos de los Consumidores por la ONU en 1983, se ha subrayado la urgente necesidad de asegurar y salvaguardar los derechos de aquellos que adquieren bienes y servicios en un mundo cada vez más globalizado.*

*Así tenemos, presidente, que en Perú la Ley 29571, conocida como el Código de Protección al Consumidor, ha sido un paso fundamental hacia la defensa de los derechos de los consumidores para asegurar sus derechos fundamentales, sino también para mejorar su acceso a bienes y servicios y proporcionar medios efectivos para resolver disputas comerciales, todo ello, en respuesta a la asimetría informativa que a menudo se presenta en los contratos de consumo.*

*Es crucial resaltar que la relación de consumo, tal como define en esta ley, abarca situaciones en la que un consumidor adquiere bienes o servicios a cambio de una contraprestación económica, pudiendo verse afectado en diferentes etapas de proceso desde antes, hasta después del contrato.*



Esta relación, señor presidente, involucra un consumidor como destinatario final y a un proveedor que suministra bienes o servicios en cualquier modalidad.

La Constitución peruana de 1993, en su artículo 65, respalda los derechos de los consumidores, asegurando su acceso a información veraz sobre bienes y servicios, así como garantizando la protección de su salud y seguridad.

El Tribunal Constitucional ha respaldado vigorosamente estos derechos en la Sentencia recaída en los Expedientes 01865-2010-PA/TC, 0011-2013-PI/TC y 008-2003-AL/TC reconociendo la importancia vital de proteger a los consumidores a través de acciones legales que salvaguarden sus intereses y aseguren su bienestar en la sociedad, siendo uno de sus derechos la reparación por violaciones al código garantizando restablecer la situación previa a la infracción o compensar al consumidor por el daño.

En tal sentido, es esencial reflexionar sobre la asimetría informativa en las transacciones comerciales, una realidad que a menudo coloca a los consumidores en desventaja durante las negociaciones, siendo vital revertir esta situación, proponiendo un cambio en la carga de la prueba, en este caso específico, que se desarrolle en este proyecto de ley.

Por tanto, señor presidente, de acuerdo con esta perspectiva, si el consumidor se encuentra en una posición de desventaja en una relación de consumo, resulta crucial para el ejercicio de su derecho a la reparación o reemplazo, que no le exija la presentación de documentos que prueben la relación de consumo.

Para lograr esto, se debe, se está cambiando la carga de la prueba, estableciendo que es responsabilidad del proveedor tener registrado el contrato de consumo permanentemente, en su sistema interno y tributario, al no esperar el plazo de 15 días hábiles como lo establece el artículo 47 del Código de Protección al Consumidor, para que recién el proveedor entregue los documentos que acreditan la relación de consumo, lo cual sería un plazo demasiado largo en la agilidad de las transacciones comerciales.

Es así, señor presidente, que en mi propuesta legislativa señalo que será suficiente demostrar la titularidad del DNI o RUC en la contratación del producto o servicio correspondiente, con el objetivo de superar posibles retrasos que surjan en la práctica. Asimismo, se está imponiendo una sanción al proveedor que incumpla con esta disposición.

En este contexto, el Tribunal Constitucional ha establecido el principio pro consumidor, reconociendo la acción protectora del Estado hacia ellos y señalando la posibilidad de promulgar leyes que equilibren la situación entre proveedores y consumidores **(11)** para reducir la asimetría entre proveedores y consumidores.

En tal sentido, señor presidente, es imperativo que continuemos fortaleciendo y revisando las leyes existentes para garantizar una relación de consumo justa y equitativa para todos los consumidores, siguiendo el mandato establecido en el artículo 65 de nuestra Constitución Política.

Muchas gracias, por el espacio para sustentar mi iniciativa legislativa y le pediría al señor presidente que, por favor, el equipo técnico de esta importante comisión elabore el predictamen de esta iniciativa legislativa de mi autoría para su posterior debate y aprobación por esta comisión.

Muchas gracias, presidente.

**El señor PRESIDENTE.**— Muchas gracias, colega congresista Ugarte.

Debo señalar que el proyecto sustentado se solicitó opiniones al Ministerio de Economía, al Ministerio de Produce, a Indecopi, la Asociación de Consumidores ASPEC y la Cámara de Comercio de Lima. Se ha iniciado el estudio, toda vez que hemos recibido la respuesta del Indecopi y de la Cámara de Comercio de Lima. Estoy seguro que vamos a trabajar con el equipo técnico.

Muchas gracias por su asistencia y por su sustentación.

Continuando también tenemos el siguiente proyecto de ley para sustentar, del proyecto de ley 6342/2023-CR, que propone modificar la ley 29571 del 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 Gonzales.

La congresista Diana Gonzales nos acompaña. Puede sustentar, congresista.

**La señora GONZALES DELGADO (AP-PIS).**— Gracias, presidente. Por su intermedio, un saludo a los colegas congresistas y a su equipo técnico.

Presidente, solicito autorización por favor, para proyectar unas diapositivas.

**El señor PRESIDENTE.**— Está autorizado.

**La señora GONZALES DELGADO (AP-PIS).**— Gracias, presidente.

Presidente, el día de hoy sustentaré el proyecto de ley 6342 de mi autoría, proyecto de ley que como usted ha mencionado, modifica la Ley 29571, Código de Defensa del Consumidor, a fin de simplificar el acceso a procedimientos de baja o suspensión de servicios públicos.

Como es de conocimiento general, uno de los mayores problemas que enfrentamos los usuarios de servicios públicos, sea luz, cable, agua, gas a domicilio, es poder lograr la baja o suspensión de estos servicios y digo lograr, porque en muchas ocasiones, casi casi, es una odisea.

En la actualidad, muchas de las empresas que brindan estos servicios no permiten realizar trámites en todos sus canales de atención.

En algunos casos, solo es posible solicitar la cancelación o suspensión por vía telefónica o a través de las aplicaciones móviles y, en otros casos, solo es posible de manera presencial.

Sumado a ello, la información para acceder a estos trámites es confusa y de complicado acceso para el usuario, ello, debido a que en muchos de los canales digitales es difícil ubicar el acceso a estas solicitudes, ya sea porque no están denominados de manera clara.

En el caso de varias empresas, la información está bajo el rubro de *reclamos* o porque no está disponible en el menú de inicio o porque, simplemente, no cuentan con ello.

Por ejemplo, si revisamos a detalle el proyecto de ley, podrán apreciar que la revisión de portales y aplicativos web de las principales empresas prestadoras de servicios públicos, hemos podido comprobar que la gran mayoría contiene la información referida a la baja o suspensión de los servicios bajo el apartado *reclamos* y que, en muchos de los casos, solo es posible realizar la solicitud de manera presencial o por aplicativo móvil, dificultando el acceso de las personas que trabajan en horario de oficina o que cuentan con alguna discapacidad motora en el primer caso de personas que simplemente no tienen smartphones.

Finalmente, hemos encontrado casos en los que las empresas no aceptan documentos sucedáneos en estos procedimientos, es decir, no aceptan un documento equivalente al solicitado que pruebe lo mismo, por ejemplo, la presentación de una partida de defunción en lugar de un certificado de defunción.

Ahora bien, sustento para esta problemática hay en exceso. Probablemente, a alguno de nosotros nos ha sucedido que hemos querido cancelar o suspender un servicio y haya sido un trámite muy engorroso y larguísimo y, si este no es el caso, basta con revisar las redes sociales para ver que hay cientos sino miles de reclamos de usuarios indicando exactamente lo mismo, como podemos ver en la pantalla.

Hay constantes quejas que indican todo lo que he señalado, que los canales de atención **(12)** son pocos, que la información no está disponible, que no es posible realizar el trámite por la aplicación.

Esta situación puede resultar en extremo frustrante y más bien desincentivar la libre competencia.

El usuario que ya no desea el servicio no lo cancela o demora más de lo regular en cancelarlo, porque no quiere someterse a la casi odisea que esto representa.

Presidente, le pido autorización para escuchar un pequeño audio, por favor.

**El señor PRESIDENTE.**— Autorizado el audio.

**La señora GONZALES DELGADO (AP-PIS).**— Gracias, presidente. Con su venia, a continuación, vamos a escuchar un audio corto de un usuario que no puede cancelar.

**—Inicio de proyección de audio.**

*—Bueno mi estimado, en todo caso, permítame leerle rápidamente...*

*—No. Es que, por favor, no quiero que me leas más, no quiero que leas más opciones. No quiero que leas más opciones. Corta ya. Escúchame, ya has validado mis datos, como te decía, ya has validado mis datos, no tengo ninguna deuda, nunca fui moroso. Para ya. Quiero anular mi plan postpago. Por favor, respeta. Deja de leerme todas tus promociones. Para ya.*

*—Claro, como te digo, mi estimado, en todo caso tendría muy buenas opciones para ti. Permíteme brindarte para...*

*—Pero no deseo escuchar amigo. No deseo escuchar. Te dije desde el inicio que tengo que viajar, no deseo escuchar. Son las 11 y tres, vamos 43 minutos en llamada y no te he cortado porque tengo que pasar en cadena, en cadena, hasta llegar al área especializada y eso también toma tiempo. Por favor.*

*—Claro, como te digo, mi estimado tendría muy buenas opciones para ti...*

*—Es que no deseo escuchar tus opciones Clinton. No deseo escuchar tus opciones, quiero de frente cortar mi plan. Escúchame, porque dilatas el tiempo. Tengo derechos como consumidor, quiero cortar mi plan, de una vez.*

*—Bueno, mi estimado, en todo caso...*

**—Fin de proyección de audio.**

**La señora GONZALES DELGADO (AP-PIS).**— Estimados colegas, más allá que en este caso, la persona de atención al cliente no está respetando el derecho del usuario de cancelar su línea, esto se podría haber evitado si la opción también estuviese disponible de manera visible y de fácil acceso en la página web o aplicación móvil de la empresa prestadora de servicios.

Por ello, que la finalidad de mi proyecto de ley 6342, es facilitar el acceso y simplificar los procedimientos de baja o suspensión de servicios públicos.

Para ello, proponemos modificar el artículo 66 de la Ley 29571, Código de Defensa y Protección del Consumidor, a fin de incorporar el párrafo 66.9. que señala lo siguiente:

*Artículo 66.— Garantía de protección de los usuarios de servicios públicos regulados.*

*66.9. Las empresas proveedoras de servicios públicos de telecomunicaciones y gas natural, deben proporcionar en todos sus canales de atención presenciales, digitales y telefónicos,*

las opciones de solicitud de suspensión temporal y de solicitud de cancelación o baja del servicio.

En los canales digitales, estas deben encontrarse en la página principal y en los canales telefónicos, en el menú de inicio.

En el caso de las empresas proveedoras de los servicios de agua, saneamiento y electricidad, las mismas condiciones se aplican a las solicitudes de suspensión temporal del servicio.

El trámite de suspensión temporal y cancelación, baja del servicio debe ser célere y seguir el principio de simplicidad que rige los procedimientos.

Asimismo, debe admitirse la presentación de documentos sucedáneos de los originales establecidos por ley.

Señor presidente, a modo de resumen, la modificación que presentamos, propone lo siguiente:

1.- Asegurar el acceso directo a las solicitudes de baja y suspensión de los servicios de las empresas de servicios públicos, como mencionaba. Estas deben estar presentes en todos sus canales de atención.

2.- Que estas sean visibles y de fácil ubicación para los usuarios, las opciones de solicitud de baja y suspensión deben estar en el menú de inicio de sus canales de atención digitales y telefónicos. Esto va a evitar que los usuarios pierdan el tiempo explorando las páginas web y aplicaciones sin obtener respuesta alguna.

3.- Que se admitan documentos sucedáneos a los originales establecidos por ley. Si el documento presentado cumple la misma finalidad y prueba lo mismo que el solicitado, debe este ser admitido.

4.- Que el trámite de baja y suspensión sea célere y siga el principio de celeridad que rigen los procedimientos. Esto, en pleno respeto de la libertad que tienen los usuarios de escoger libremente qué servicios quieren contratar y de cuáles se quieren desafiliar.

Finalmente, no quisiera terminar esta presentación sin antes hacer énfasis en los beneficios que esta ley tendrá para las personas, por ejemplo, con algún tipo de discapacidad para los adultos mayores o personas con movilidad restringida en general y, por último, **(13)** para todos los ciudadanos que trabajamos y no podemos acercarnos a las oficinas de estas empresas en horario de atención.

Regular esta pequeña arista de la prestación de los servicios públicos no solo protege y aboga por los derechos de miles de usuarios a nivel nacional, sino que también fomenta el libre mercado y una competencia sana entre los actores participantes.

Muchas gracias, señor presidente.

**El señor PRESIDENTE.**— Muchas gracias, colega congresista Gonzales por su sustentación.

Y debo señalar que sobre el proyecto sustentado se solicitó opiniones a Osiptel, Osinergmin, la PCM, AFIN, Indecopi y a la Defensoría del Pueblo. Una vez que recibamos las respuestas se iniciará el estudio de su importante proyecto de ley que ha presentado a la comisión.

Colegas congresistas, vamos a pasar al siguiente punto de la agenda, ha 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 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.

La Presidencia del Consejo de Ministros delegó su representación en el Instituto Nacional de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi). Tenemos en la sala la presencia del señor Ever García Rodríguez, gerente general de Indecopi, en representación de la presidenta de la institución, quien está acompañada de Ivette Sanguinetti Campos, directora de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor y los funcionarios Mariela Villacorta Varas, Ejecutivo I y Josué Sandoval Zeballos, Ejecutivo II del Indecopi, a quienes les vamos a conceder el uso de la palabra por 20 minutos.

**El GERENTE GENERAL DEL INDECOPI, señor Ever García Rodríguez.**— Buenos días, señor presidente, congresista Wilson Soto, quiero hacerle llegar el saludo cordial de la presidenta ejecutiva del Indecopi, la doctora Karen Cáceres Durango, que por temas de agenda no ha sido posible su asistencia hoy día. Igualmente, hacer extensivo a través de su presidencia a todos los congresistas de esta importante comisión.

Primeramente, agradecer por esta invitación para tratar el tema relacionado a esta modificatoria de ley de nuestro código 29571 en lo referente a ampliar las prohibiciones de las comunicaciones SPAM, tema ampliamente especializado, y justamente hemos venido el día de hoy con la Dirección de Protección al Consumidor, que en este caso, conjuntamente con el equipo técnico pasarán a hacer la sustentación correspondiente, para lo cual, por favor, pido autorización para que nuestro equipo pueda hacer la debida presentación de un PPT que hemos traído.

**El señor PRESIDENTE.**— Autorizado.

**El GERENTE GENERAL DEL INDECOPI, señor Ever García Rodríguez.**— Muchas gracias.

**La DIRECTORA DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL INDECOPI, señora Mariela Villacorta Varas.**— Buenos días a todos.

Efectivamente, venimos a sustentar las observaciones a la autógrafa de la ley que modifica el código en lo que respecta a los literales d) y e) del artículo 58. Es muy breve, en realidad vamos a abordar básicamente tres puntos. El primero es a qué se refieren los métodos comerciales agresivos que están previstos en el artículo 58 del código, la normativa vigente y el planteamiento de la autógrafa para que vean cuál es la norma como está actualmente redactada y cuál es la modificación que nos hicieron llegar para comentarios. Y finalmente, vamos a hacer énfasis en lo que son las observaciones y sugerencias en cuanto a esta propuesta.

Para situarnos en la propuesta que ha hecho el Congreso respecto de la modificación del artículo 58, primero tenemos que comenzar mencionando que el artículo 5 del código regula lo que son los métodos comerciales agresivos, ¿y qué cosa son los métodos comerciales agresivos? Son aquellas 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. **(14)** Es decir, lo que busca es que el consumidor no pueda tener toda la posibilidad de elegir el producto o servicio con el que quiere contratar.

Aquí un breve resumen de cuáles son las prácticas prohibidas actualmente previstas en el artículo 58 del código, la primera hace referencia al crear la impresión de que el consumidor ha ganado o va a ganar un premio si realiza un acto determinado, pese a que ese premio en realidad va a tener que estar sujeto a algún tipo de pago o a que no existe; cambiar la información proporcionada previamente a la celebración del contrato, sin consentimiento del consumidor también es una práctica prohibida como método comercial agresivo; cambiar las condiciones del producto o servicio antes de la celebración del contrato, sin consentimiento expreso del consumidor.

Y los literales d) y e), que son los que están resaltados, son aquellos que son materia de modificación a la propuesta y que están referidos a realizar de manera persistente visitas personales al domicilio del consumidor o proposiciones no solicitadas por fax, correo electrónico, y otro, ignorando la petición del consumidor para que no se hagan. Es decir, el consumidor ya ha solicitado que no se hagan estas visitas o proposiciones y, pese a ello, el proveedor lo sigue realizando.

Y en cuanto al literal e), hace referencia a realizar llamadas o enviar mensajes para promover productos o servicios a consumidores que no hayan brindado a los proveedores consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco de dicha práctica.

Cabe señalar que este literal fue modificado en el año 2018 para poder adecuar su redacción a lo previsto en la Ley de datos personales.

Y, finalmente, el código deja una cláusula abierta que señala que cualquier otra práctica que implique dolo, violencia o intimidación y que haya sido determinante en la voluntad de contratar del consumidor involucra también una práctica prohibida como método comercial agresivo.

En cuanto a la normativa vigente y el planteamiento de la autógrafa, aquí lo que vamos a ver cómo está redactado actualmente el código, qué es lo que ya hemos mencionado previamente, y cuál es la modificación que se propone a través de la Autógrafa.

Como vemos, actualmente el literal d) prevé que está prohibido realizar visitas en persona al domicilio del consumidor o realizar proposiciones solicitadas por teléfono, fax, correo electrónico u otro medio de manera persistente e impertinente o ignorando la petición del consumidor para que cese este tipo de actividades. La propuesta del literal d) de la modificación prevista en la autógrafa deja la primera parte de la redacción tal cual está, pero añade un último párrafo que hace referencia a que en ningún caso las proposiciones solicitadas podrán realizarse entre las 20:00 y las 07:00 h del día siguiente, ni los días sábados, domingos ni feriados. Entonces, vemos que es un texto adicional que se propone incorporar en la redacción actual del literal d) del artículo 58.

Y en lo que respecta al literal e), como pueden ver la reacción actual señala que está prohibido emplear centros de llamadas, *call center*, sistemas de llamadas telefónicas, envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover productos o servicios, así como prestar el servicio de telemarketing a todos aquellos números telefónicos y direcciones electrónicas de consumidores que no hayan brindado a los proveedores de dichos bienes y servicios su consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco para la utilización de esta práctica comercial. Este consentimiento puede ser revocado en cualquier momento y conforme a la normativa que exige la protección de datos personales.

¿Cuál es la propuesta que se tiene en la Autógrafa? En la primera parte de la redacción se mantiene igual, se señala emplear centros de llamada, *call center*, sistemas de llamada telefónica, envío de mensajes de texto a celulares o de mensajes electrónicos masivos para promover productos o servicios, así como prestar el servicio de telemarketing. Y aquí viene la modificación, que dice "a consumidor alguno", y luego establece una excepción que señala que la única excepción a esta prohibición es el servicio de telecomunicaciones comerciales o publicitarias a aquel consumidor que se contacte directamente con el proveedor o que autorice expresando su consentimiento libre, previo, informado expreso e inequívoco de ser conectado a través del número telefónico, dirección electrónica o cualquier otro medio análogo de comunicación.



¿Qué significa? Que, en principio, prohíbe que se hagan este tipo de ofrecimientos a todos los consumidores, pero luego establece una excepción que es similar a lo que ya está previsto en la norma.

Y, finalmente, termino señalando que este consentimiento va a poder ser revocado en cualquier momento, conforme a la normativa que rige datos personales **(15)** y que el infringir esta prohibición va a dar lugar a una infracción muy grave, sancionada de acuerdo a lo que está previsto en el código. Eso es básicamente en cuanto a la redacción.

Acá lo que hemos tratado es resumir la propuesta entre lo que está previsto actualmente y la modificación que está señalada en la Autógrafa.

Actualmente el literal d) del artículo 58 de código establece una prohibición absoluta para realizar visitas o proposiciones al consumidor si este no lo solicitó. Con la modificación o con la propuesta de modificación que está en la autógrafa esta prohibición queda redactada como absoluta, pero establece también una posibilidad de pactar. Entonces, está prohibido realizar visitas o proposiciones al consumidor si este no lo solicitó, pero agrega que en ningún caso las proposiciones solicitadas podrán realizarse entre las 20:00 y las 07:00 h, ni los días sábados, domingos y feriados, lo cual abriría la posibilidad de que en otros horarios puedan ser realizadas.

Y en lo que respecta al literal e) del artículo 58, actualmente a norma establece que para recibir comunicaciones es necesario contar con el consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco del consumidor, es decir como lo establece la Ley de Datos, mientras que la modificación establece que para recibir comunicaciones va a ser necesario que el consumidor se contacte directamente con el proveedor, o la otra opción es que se cuente con el consentimiento libre, previo, informado, expreso e inequívoco del consumidor. Esta es, en resumen, la propuesta de modificación.

Ahora, teniendo esa base hemos hecho algunos comentarios a través de un informe emitido por la dirección de Protección del Consumidor. En cuanto al literal d) del artículo 58 que hace referencia a estas visitas o proposiciones que se hacen, aún el consumidor ha pedido que no se hagan, nosotros consideramos que actualmente la norma ya establece una prohibición absoluta para estas visitas y comunicaciones, por lo cual sería redundante establecer la propuesta de modificación; y, por lo tanto, sugerimos flexibilizar la posibilidad de que sean las mismas partes quienes establezcan los días y horas en las que sí se podrían realizar las proposiciones y visitas comerciales.

Y en lo que respecta al literal e) del artículo 58, ahí sí consideramos que la propuesta de modificación prevista en la autógrafa no varía la situación actual de los consumidores, en

tanto la última modificación que se hace, es decir, abrir esta excepción para que se pueda contratar, lo que hace es que la situación, conforme a lo que está previsto actualmente, sea la misma, porque la situación actual es que los consumidores pueden precisamente dar su consentimiento para que se puedan hacer estos ofrecimientos a través de llamadas, mensajes, etcétera.

Ahora, ¿qué aspectos han sido observados respecto de esta propuesta? Primero, el rango de protección, actualmente la prohibición que se tiene ya es absoluta para las comunicaciones no solicitadas, como mencionábamos está previsto que una empresa te pueda llamar a ofrecerte siempre que tú hayas ofrecido tu consentimiento previo, expreso, por escrito, libre; otro punto observado es la libertad de elección que busca prohibir al consumidor la posibilidad de pactar o programar visitas o comunicaciones no solicitadas; como mencionaba en cuanto al literal d) la prohibición ya es absoluta, pero eso no significa que el proveedor y el consumidor puedan pactar de repente un horario en el que sí se puedan hacer estas visitas o proposiciones.

No vemos, efectivamente, una mejora en cuanto a la propuesta de modificación, no advertimos una mejora real y efectiva para los consumidores frente a las llamadas sin consentimiento, las llamadas silenciosas o incluso los casos de fraude o estafa. Y, por otra parte, la regulación actual ya establece que en las llamadas comerciales los consumidores brinden su consentimiento para que estas puedan realizarse.

Entonces, nosotros en el informe que remitimos sobre las observaciones de la Autógrafa brindamos una propuesta que sugerimos evaluara el Congreso para poder tener un cambio significativo en cuanto a la situación actual. Uno de los primeros aspectos que requerimos o que en todo caso sugerimos evaluar es que se permita concertar a los consumidores y a los proveedores los horarios de visita y comunicaciones, dejando constancia de ello, esto está vinculado en lo que respecta a la modificación del literal d) del artículo 58 específicamente.

Otro punto a evaluar es que no se prohíban totalmente las comunicaciones comerciales, recordemos que actualmente la autoridad de datos, **(16)** la normativa de por sí ya permite que haya un primer contacto y, por lo tanto, se debe dejar constancia de la decisión del consumidor, de que realmente quiere o ha aceptado recibir estas llamadas o estos mensajes.

Y por otra parte, otro punto, evaluar, es la reducción de las comunicaciones SPAM a través de la incorporación de medidas alternativas. Es decir, por ejemplo, la implementación de un directorio, de proveedores identificados Y evaluar también la creación de un registro de exclusión de llamadas y también las competencias que tendría el MTC sobre este tema.

Siguiente, por favor.

Bien.

Y, finalmente, sí es importante, y también lo hemos mencionado en el informe emitido, es que, como todo problema público, la solución muchas veces no solamente depende de una entidad, sino que es necesario que este problema sea abordado desde las competencias, efectivamente, del Indecopi, que es el ente encargado de supervisar y sancionar los métodos comerciales agresivos. Pero también que se aborde desde la perspectiva o con la intervención de la Autoridad de Datos Personales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

También hay una importante participación en cuanto a lo que es el MTC y OSIPTEL, aquí solamente basta recordar que las llamadas comerciales sin consentimiento son solamente una parte de las llamadas que actualmente causan este fastidio, esta molestia a los consumidores, que no solamente reciben llamadas para que se les ofrezcan productos o servicios, sino también llamadas que muchas veces están vinculadas con casos de estafa o extorsiones, que son aspectos en las cuales debe intervenir, de ser el caso, el Ministerio Público y la Policía Nacional.

Eso sería...

La siguiente, por favor.

Creo que ya es el final.

Sí, eso sería todo.

Gracias

**El señor PRESIDENTE.**— Muchas gracias.

Agradecemos a la señora Mariela Villacorta Varas por su exposición.

¿Alguien más desea participar?

**El señor** .— No, eso era todo lo que habíamos traído. Más bien quedamos a la expensa de alguna consulta que puedan tener.

**El señor PRESIDENTE.**— Muchas gracias.

Antes de mi participación, yo quisiera preguntarle al congresista Jorge Morante, si él quisiera hacer algunas preguntas a nuestros invitados.

**El señor MORANTE FIGARI (FP).**— Señor Presidente, yo justo había levantado la mano.

Efectivamente, nos han señalado una serie de cosas que supuestamente si uno no ha autorizado no tendrían por qué llamarte y tal, y una serie de temas, temas que en realidad no funcionan, Presidente, y no funcionan porque Indecopi no hace la fiscalización del caso.

A mí me llaman a cada rato de diversas entidades, ya sea bancaria, telefónicas y demás, cuando en ningún momento los he

autorizado para hacerlo, y creo que a todos nosotros nos ha pasado seguramente lo mismo.

Yo considero que ese proyecto de ley como está, está bien, es más, fue aprobado por unanimidad en el Pleno del Congreso de la República. Pero lo que sí me sorprende sobremanera es que, y creo que lo comenté la vez pasada, es que hacen unas propuestas de incorporar temas en el proyecto de ley, como un directorio de empresas autorizadas a hacer este tipo de llamadas o visitas. Y, además, que se establezca un registro de las personas que no quieren ser molestadas o llamadas por vía SPAM.

El registro en cuestión ya funcionó antes y ya se hizo antes y no funcionó, no causó ningún cambio y fue literalmente un fracaso- Además, uno tenía que irse al registro a inscribirse para que no lo molesten, para que no lo llamen y, por supuesto, la gente igual seguía llamando.

Entonces cada ciudadano tenía que dirigirse al bendito registro este en cuestión, ya sea virtual o personalmente, para inscribirse para que no lo estén llamando, cuando en realidad la situación debería de ser de plano todos no deberíamos de ser objeto de llamadas tipo SPAM, en donde te ofrecen todo tipo de cosas-

A mí un día, Presidente, de la empresa Claro me llamaron 5 veces en el término de una hora, y en todos los casos, les dije que "de ninguna manera no quiero". Y en otro caso, señor Presidente, **(17)** en realidad el principio debería de ser: "nadie debería de ser llamado", y aquel que quiera ser llamado, molestado, poder inscribirse en un registro.

Además, Presidente, creo que también, como lo dijimos la vez pasada, la creación de un registro o un directorio de empresas implica que estaríamos modificando el dictamen completamente, que ni siquiera fue materia de debate en la comisión, ni nació de la comisión, ni nació de los proyectos de ley, sí no nace a través de una observación del Poder Ejecutivo.

El Poder Ejecutivo constitucionalmente para lo que está facultado es para observar la ley en los términos en que ha sido remitida la autógrafa. Es decir, este punto de la autógrafa no me encuentro de acuerdo por X, Y, motivos, este otro punto de la autógrafa no me encuentro de acuerdo por otros motivos, lo que sea. Pero el Poder Ejecutivo no está facultado constitucionalmente a plantear un texto legal alternativo con propuestas que no habían sido planteadas en la autógrafa de ley.

Eso sería como ejercer una facultad de iniciativa legislativa vía observación, cuando todos sabemos que por ley el Poder Ejecutivo sí tiene iniciativa legislativa, pero la tiene que promover vía los causes regulares y establecidos incluso en la propia LOPE, que es que lo tengan que probar a través del Consejo de Ministros un proyecto de ley donde quieran modificar alguna norma y no a través de esta forma, que es digámoslo así un

intento de sacarle la vuelta a la obligatoriedad que tienen de cumplir con todos los procedimientos para poder presentar un proyecto de ley. Es más, incluso hasta le plantean facultades al Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Yo creo que eso ya simple y llanamente por la comisión toda esa parte de las observaciones debe ser desestimada de plano, porque, digamos, constitucionalmente claramente no corresponde ¿no?

Asimismo, Presidente, creo que la norma, tal como lo hemos planteado, se ha votado en esta comisión y el pleno la aprobó por unanimidad, deberíamos de ir por la insistencia, señor Presidente.

**El señor PRESIDENTE.**— Muchas gracias, congresista Morante.

Solamente, a través de la Presidencia, nosotros hemos enviado el dictamen de allanamiento a vuestra institución, eso es lo que ha observado el Poder Ejecutivo.

Entonces, quería saber, ¿ustedes están de acuerdo con el texto?, porque el texto observado es tal cual, lo que nosotros nos estamos allanando a las observaciones que ha hecho el Poder Ejecutivo el 11 de octubre.

Entonces, también, por otro lado, había un pedido del congresista Morante, que venga parte del PCM y ahora el PCM les ha delegado a ustedes, entonces la idea siempre, de este seno de comisión va a salir un texto consensuado para no tener ningunas observaciones en el futuro.

Entonces sólo quería saber si tienen algunas precisiones más. ¿Están de acuerdo con el texto que nosotros le hemos enviado desde la comisión?

**La señora** .— Sí. Buenos días, señores congresistas.

Al respecto, hay que tener dos cosas en cuenta, en primer lugar, la exposición que hemos realizado, hace unos minutos, es en función a la propuesta de autógrafa que fue observada, conforme es la citación de la CODECO hacia el Indecopi.

Sin perjuicio de esa exposición, nosotros el viernes pasado hemos recibido la nueva propuesta a la que usted señala de allanamiento y ahí también hay un par de observaciones que no han sido objeto de la presentación, pero que en todo caso lo vamos a mencionar en este momento.

**La señora** .— Sí, efectivamente, vemos que se han recogido las propuestas, las sugerencias que habíamos hecho en las observaciones en el informe remitido por Indecopi, en cuanto al modificar el literal d), se establece la posibilidad en esta nueva propuesta precisamente para que se pueda, previo acuerdo o consentimiento entre el proveedor y el consumidor, programar visitas o aceptar comunicaciones.

Y en cuanto al literal e), sí vimos que también se ha recogido la propuesta o la sugerencia **(18)** referida a la implementación

del Registro de Exclusión Publicitaria, que es como le denominamos en la sugerencia que hicimos. Sin embargo, respecto a ese punto, si bien consideramos que es favorable, sí aprovechamos la oportunidad para mencionar que, y es muy necesario no podemos desconocer que este tema no solamente pasa por Indecopi.

Es importante señalar que el Indecopi, señor congresista o señores congresistas supervisa las disposiciones que están previstas en el código- Pero el código hace referencia a un principio de protección mínima, seguramente lo pueden ustedes verificar en el título preliminar, en donde señala que también a través de otras disposiciones, que son mucho más específicas, se pueden establecer también derechos en favor de los consumidores.

Y también no hay que desconocer que la regulación de datos personales es básica en este tema. Por eso es que hacemos referencia en nuestra sugerencia, en el informe, que este registro va a requerir si bien la implementación por parte del Indecopi de una coordinación o de un trabajo con la autoridad de datos y con los mismos proveedores, porque recordemos que son ellos quienes tienen la información primaria de quiénes son, a quiénes ofrecen sus productos y servicios. Y de aquellos consumidores que han solicitado expresamente o que en las llamadas que han hecho en el primer contacto han dicho: "no quiero recibir productos y servicios".

Entonces vuelvo a repetir, y discúlpenme que sea tan insistente con este tema, pero no podemos abordar un problema de esta dimensión solamente basándonos en las competencias de una entidad, es necesario que se trabaje de manera coordinada. Y quiero mencionar algo más, si bien el registro que se estableció hasta años anteriores estaba digamos previsto por parte del Indecopi.

Independientemente de los comentarios que puedan haber surgido en esta mesa, es importante tener en cuenta que ese registro estaba previsto antes de la modificación del Código en el 2018 por efecto de la Ley de Datos Personales, cuando la Ley de Datos Personales se aprueba en el 2003 y su reglamento, si no me equivoco, años más tarde se establece, obviamente se tiene que adecuar esta normativa a la Ley de Datos y por eso se hace una modificación en el literal e).

Ustedes pueden consultar en El Peruano, pueden consultar en el \*Speed la modificación que se realizó y la modificación obedece a una adecuación de la norma de protección al consumidor, algo que establece la ley de datos.

Entonces, no podemos dejar de desconocer que este tema también pasa por una evaluación de la autoridad competente, en este caso el Ministerio de Justicia y como menciono de los mismos proveedores, porque como lo señalamos en el informe, también es

importante tener en cuenta que en estos casos, como en otros países, también es necesario la promoción de prácticas de autorregulación por los mismos proveedores, para que se pueda mejorar la situación que tenemos actualmente.

Básicamente es ese comentario.

Gracias.

**El señor PRESIDENTE.**— Muchas gracias por las precisiones y agradecemos a nuestros invitados por su asistencia y la presidencia solicita acordar la dispensa de la aprobación del Acta para tramitar los asuntos materia de la presente sesión. Si no hubiera ninguna oposición de la dispensa. Entonces dejamos constancia que la dispensa de la aprobación del Acta de la presente sesión ha sido aprobada.

Antes de finalizar, en el comienzo de la sesión he manifestado que mañana estamos realizando la tercera audiencia pública "Problemática de los usuarios del servicio de agua potable y saneamiento en el distrito de Lurigancho, Chosica, preparándonos ante el posible fenómeno de El Niño entonces.

Quiero aprovechar a invitar a todos los colegas congresistas, miembros titulares de esta comisión Ahí vamos a tener una audiencia a las 10 de la mañana en el local La Casona, avenida Lima, Sur, Chosica.

Agradeciendo a los señores congresistas por su asistencia y participación, siendo las 12:35 de la tarde se levanta la sesión.

Y muchas gracias también a nuestros invitados por su asistencia.

**—A las 12:35 h, se levanta la sesión.**