

Área de Transcripciones

CONGRESO DE LA REPÚBLICA  
SEGUNDA LEGISLATURA ORDINARIA DE 2023

COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE  
LOS SERVICIOS PÚBLICOS  
(Matinal)  
(DOUMENTO DE TRABAJO)

LUNES, 29 DE ABRIL DE 2024  
PRESIDENCIA DEL SEÑOR WILSON SOTO PALACIOS

*-A las 11:13 h, se inicia la sesión.  
(Grabación iniciada).*

**El señor PRESIDENTE.**— ...la décima sexta sesión de la comisión.

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

**La SECRETARIA TÉCNICA.**— Buenos días, señores y señoras congresistas, se pasa la asistencia.

Congresista Wilson Soto Palacios.

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

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

Congresista Rosa Ángela Barbarán Reyes (); congresista Adriana Tudela Gutiérrez (); congresista César Revilla Villanueva (); congresista Jorge Morante Figari (); congresista Auristela Obando Morgan.

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

**La SECRETARIA TÉCNICA.**— Gracias, congresista.

Obando Morgan, presente.

Congresista Américo Gonza Castillo.

**El señor GONZA CASTILLO (PL).**— Presente.

**La SECRETARIA TÉCNICA.**— Gonza Castillo, presente.

Congresista Waldemar Cerrón Rojas.

**El señor CERRÓN ROJAS (PL).**— Cerrón Rojas, presente.

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

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

**La señora BAZÁN NARRO (CD-JPP).**— Presente.

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

Congresista Paul Gutiérrez Ticona (); congresista Milagros Jáuregui Martínez de Aguayo (); congresista José León Luna Gálvez ()

Se deja constancia de las licencias presentadas por la congresista Susel Paredes Piqué y el congresista Luis Gustavo Cordero Jon Tay, presentó dispensa.

Asimismo, en el chat de la sesión han consignado su asistencia los congresistas Milagros Jáuregui, Revilla Villanueva, Camones Soriano y Gutiérrez Ticona.

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

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

Señor presidente, han respondido la asistencia 10 señores congresistas, existe el *quorum* de reglamento.

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

Siendo las 11:13 h, del día lunes 29 de abril de 2024, contando con el *quorum* del reglamento, se da inicio a la décima sexta Sesión Ordinaria de la Comisión de Defensa al Consumidor.

Antes de eso, colegas yo quisiera solidarizarme con el congresista Montalvo, este fin de semana ha tenido un accidente de tránsito, seguramente nuestro colega, todo su equipo técnico están en ese proceso de recuperación, nuestra solidaridad con el congresista Montalvo.

Pasamos a Actas.

Se remitió el Acta, de fecha 15 de abril de 2024, consulto si habría alguna observación al Acta.

No habiendo ninguna observación, dejamos constancia de la aprobación del Acta por unanimidad.

Pasamos a la sección de Despacho.

#### **DESPACHO**

**El señor PRESIDENTE.**— Señores congresistas, han recibido con la agenda los documentos remitidos y recibidos por la comisión hasta el 25 de abril; así, también señalar que la próxima semana se convocará a la sesión descentralizada en la ciudad de Huancavelica, se ha hecho llegar a sus despachos congresales el programa que incluye la audiencia pública descentralizada, invoco a los miembros titulares de la comisión que puedan acompañarnos a tratar la problemática de la región de Huancavelica, que por primera vez en la historia, esta comisión se traslada a dicha zona.

Es importante mencionar que han confirmado sus asistencias personal a la ciudad de Huancavelica, cuatro ministros de Estado, el señor ministro de Economía, el señor ministro de Transportes y Comunicaciones, el señor ministro de Salud, y el señor ministro

de Midis, asimismo también nos va a acompañar el ministro de Trabajo, quien se va a conectar virtualmente y su viceministro y también nos va a acompañar el viceministro de Justicia, el director General de Electrificación Rural y el Jefe Nacional de Cofopri.

Así que, les invitamos a los señores miembros titulares de nuestra comisión, que nos puedan acompañar a la ciudad de Huancavelica, y podemos contar con el apoyo y sobre todo también que conozcan una hermosa ciudad que tiene más o menos 472 años de fundación española.

Pasamos a la sección de Informes.

### **Informes**

**El señor PRESIDENTE.**— Si algún congresista quiere hacer algún pedido\*.

De lo contrario, pasamos entonces a la sección de Pedidos.

### **Pedidos**

**El señor PRESIDENTE.**— Se ofrece la palabra a los señores congresistas, que desean formular algún pedido.

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

### **ORDEN DEL DÍA**

**El señor PRESIDENTE.**— Primer tema.

Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 6490/2023-CR, que propone con texto sustitutorio la Ley que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor, para proteger al tercero de los métodos prohibidos de cobranza.

Pasaría a sustentar el predictamen que fue debidamente repartido.

Esta es una iniciativa, que busca proteger al tercero ajeno a una relación de consumo de recibir notificaciones de cobranza muchas veces, amenazas de embargo etc.

El caso en concreto, es aquella situación en la que un consumidor señaló una dirección a la cual el proveedor realiza las gestiones de cobranza y en muchas oportunidades, ese consumidor ya no reside ahí o nunca residió y el tercero ajeno a dicha relación de consumo es perturbado con cobranzas que no son de su responsabilidad.

Es importante, señalar, que cuando se reciben este tipo de cobranzas, los ciudadanos así no sean a quienes van dirigida la cobranza, se ven afectados en su tranquilidad y salud emocional por la carga que conlleva a recibir este tipo de documentos en su mayoría intimidatorios.

La propuesta, proponía pedir autorización previa del propietario del inmueble para efectos de dichas notificaciones, para el

estudio de la propuesta, se contó con las opiniones técnicas de Indecopi, PCM, SBS, Asbanc y Aspec.

Del análisis de las opiniones recibidas, se señala que contar autorización previa del propietario del bien inmueble que se señala como domicilio de cobranza, sería muy difícil de conseguir, pues, los contratos de arrendamiento no necesariamente tienen un registro o tienen un documento que lo sustente, dado que las personas domicilian con diferentes condiciones familiares, amicales etc.

Y no solo como inquilinos, sumado al hecho que no todo los domicilios se encuentran registrados a nombre de sus reales propietarios, al no encontrarse saneados solo si puede tener la calidad de posesionario, así también una exigencia de la autorización previa del propietario del bien inmueble que se señala como domicilio de cobranza, podría generar una elevación de los costos y trámites operativos en el otorgamiento de los créditos, que podría incrementar la tasa de interés por el agravamiento de los riesgos o los mecanismos adicionales de futuras cobranzas y que de esta forma se trasladan a los usuarios.

Al respecto, el predictamen considera que se si bien podrían generarse esas consecuencias, no deseadas, también hay que tener en consideración, las molestias y perjuicios emocionales y hasta económicos que generan a terceros ajenos a la relación de consumo, sobre todo aquellos que fueron sorprendidos y jamás autorizaron que dichas comunicaciones lleguen a sus domicilios, tal como lo ha evaluado el Indecopi.

Por ello, el dictamen siguiendo la recomendación del Indecopi como Autoridad Nacional de Consumo, se inclina por impulsar las notificaciones de cobranza a través de medios electrónicos.

De este modo, no solo se protege al tercero ajeno, a la relación de consumo, sino que además se moderniza la legislación de consumo con el uso de las nuevas tecnologías, sabiendo además que en la gran mayoría de las personas que acceden al crédito formal tienen acceso a medios electrónicos, donde reciben comunicaciones que pueden servir para acceder a la comunicación que el proveedor requiere hacer para ejecutar sus cobranzas.

He culminado con la sustentación del predictamen recaído en esta iniciativa, de autoría de la congresista Sigrid Bazán, del Grupo Parlamentario Cambio Democrático, Juntos por el Perú.

Seguidamente, abrimos el debate, los congresista que deseen intervenir pueden solicitarlo.

Nos pide la palabra nuestra congresista Sigrid Bazán.

**La señora BAZÁN NARRO (CD-JPP).**— Si, gracias, presidente.

En realidad, agradecerle también por priorizar este tipo de iniciativas que hacen honor al nombre de la comisión.

La idea aquí, es beneficiar al consumidor y creo que luces de esto nos la da el informe que realizó Indecopi sobre el proyecto de ley; de hecho, entiendo que la fórmula que se ha presentado hoy en el predictamen que se va a someter a votación, es fruto del consenso del Indecopi y algo que el propio informe del Indecopi menciona, es en realidad que esto beneficiaría, tendría un impacto positivo ante la problemática que se ha propuesto, porque evitaría que los propietarios de inmuebles que no están en una relación de consumo; pero que podrían estar expuestos a la misma, dejen de recibir documentación de cobranzas dirigidas a terceros.

Y esto es importante, porque el informe del Indecopi también plantea, es que mucha gente vive en casas que nos son propias evidentemente las alquilan y no cuentan con la autorización del arrendatario para realizar sus diversos trámites, es por ello, que el Indecopi ha planteado algo que se ha recogido en el predictamen y que saludamos, que es que se privilegie o se priorice la entrega de notificaciones o documentos a través de medios electrónicos y esto tiene varios beneficios, para empezar es un ahorro en términos de lo que vendría a ser la notificación física.

Y finalmente, le da una facilidad también a quien necesita acreditar un domicilio sin tener uno propio, es frecuente, señor presidente, ya lo hemos visto fuera de una casa, que el dueño de la misma este discutiendo con un notificador, cansado de decir que la persona que buscan no se encuentra ahí, ya no vive, ya no es inquilino hace años y que finalmente la cancelación de la deuda, no depende o no responde al dueño de este inmueble.

Entonces, habiendo visto está problemática, nosotros incluso registramos algunos casos que se publicaron en medios de comunicación, está el caso por ejemplo y esto fue expuesto en la televisión sino me equivoco, un ciudadano José Silva, se entera que una de sus inquilinas utiliza sin permiso su recibo de agua para sacar un préstamo de cincuenta mil soles y construir su vivienda en Chanchamayo.

Entonces, la idea de este proyecto, es poder dar esas facilidades y en situaciones que finalmente terminen generando incomodidad o malestar, pese a que se comunica verbalmente que los deudores no viven ahí, estas notificaciones de cobranza casi, pues, que terminan siendo un acoso.

Entonces, señor presidente, creo que el poder dejar esta nueva fórmula en donde se pueda, no es cierto, dar toda la información, todas las notificaciones vía electrónica, de tal manera que responda a el deudor efectivo y no al propietario de un inmueble va a facilitar y le va a dar la tranquilidad también que muchas personas y muchos consumidores en ese sentido necesitan.

Por ende, señor presidente, yo pediría podamos contar con la votación favorable de los miembros de su comisión.

Muchas gracias.

**El señor PRESIDENTE.**— Mucha gracias, congresista Bazán.

Algún otro parlamentario que desea intervenir.

Bueno, igual en mi condición de presidente de esta comisión, yo creo que este proyecto de ley es sumamente importante, más aún que se ha hecho el predictamen recaído en el Proyecto de Ley 6490, que propone con texto sustitutorio la ley que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor para proteger al tercero de los métodos prohibidos de cobranza.

Yo creo que ahora, hoy en día vivimos, como muy bien ha señalado la congresista Bazán, hay medios electrónicos donde se pueden notificar, es más, todas las personas que acceden al préstamo, créditos bancarios etc., yo creo que esas personas están identificados, entonces yo creo que es fácil de notificar, yo creo que esas personas tienen, pues, al Banco le dejan sus datos.

Yo creo que son más fácil igual los bancos o si alguien quiere hacer algún tipo de cobranza y bueno notificarlo por vía electrónica, eso es sumamente importante también.

Yo creo que con eso, si no 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 congresistas que están en la plataforma verbalicen su voto para mayor transparencia.

**La SECRETARIA TÉCNICA.**— Si, señor presidente.

Se saca a votación el predictamen recaído en el Proyecto de Ley 6490, consulto el sentido del voto.

Congresista Wilson Soto Palacios.

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

**La SECRETARIA TÉCNICA.**— Soto Palacios, a favor. (2)

Congresista Adriana Tudela Gutiérrez (); congresista César Revilla Villanueva.

**La señora TUDELA GUTIÉRREZ (AP-PIS).**— Tudela, a favor.

**La SECRETARIA TÉCNICA.**— Tudela Gutiérrez, a favor.

Congresista César Revilla Villanueva ()

**La señora BARBARÁN REYES (FP).**— Barbarán, a favor.

**La SECRETARIA TÉCNICA.**— Babarán Reyes, a favor.

**La señora BARBARÁN REYES (FP).**— Y consigne mi asistencia, por favor.

**La SECRETARIA TÉCNICA.**— Consignada su asistencia, congresista Barbarán.

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

Se deja constancia que en el chat de la sesión, los congresistas Obando Morgan, y Revilla Villanueva consigan su voto a favor.

Congresista Américo Gonza Castillo.

**El señor GONZA CASTILLO (PL).**— A favor.

**La SECRETARIA TÉCNICA.**— Gonza Castillo, a favor.

Congresista Waldemar Cerrón Rojas.

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

**La SECRETARIA TÉCNICA.**— Cerrón Rojas, a favor.

Congresista Lady Camones Soriano.

Se deja constancia que a las once y veintisiete, la congresista Camones Soriano, consigna su voto a favor.

Congresista Sigrid Bazán Narro.

**La señora BAZÁN NARRO (CD-JPP).**— A favor.

**La SECRETARIA TÉCNICA.**— Bazán Narro, a favor.

Congresista Paul Gutiérrez Ticona ()

**El señor MORANTE FIGARI (FP).**— Morante, a favor.

**La SECRETARIA TÉCNICA.**— Morante Figari, a favor.

Congresista Paul Gutiérrez Ticona.

Se deja constancia que el congresista Gutiérrez Ticona, consigan su voto a favor.

Congresista Milagros Jáuregui Martínez de Aguayo, consigna su voto a favor.

Señor presidente, han respondido a favor del predictamen 12 señores congresistas, no hay votos en contra, no hay abstenciones. El dictamen ha sido aprobado por unanimidad.

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

Creo que este proyecto es muy importante, que bueno los colegas hayan votado todos a favor y sobre todo por unanimidad.

Muchas gracias, colegas.

Vamos a pasar al siguiente punto de la agenda.

Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 7117/2023-CR, que propone con texto sustitutorio la Ley que modifica el Código de Protección en Defensa del Consumidor para incluir a las plataformas digitales de comercio electrónico en la obligación de contar con el Libro de Reclamaciones.

Pasaré a sustentar el predictamen que fue debidamente repartido.

La problemática que detalla el proyecto es latente para los consumidores, hoy el comercio electrónico se hace más frecuente en la vida de los consumidores y algunas aplicaciones digitales no tienen disponible el Libro de Reclamaciones o puede ser más

difícil de encontrar el libro dentro de la aplicación digital y vemos que muchas veces se le puede pedir a los usuarios que se comuniquen con el servicio al cliente, para presentar un reclamo o una queja, haciendo el trámite del reclamo más difícil para el consumidor.

Además, también se ha generado y sigue generando cierta confusión entre los operadores de justicia al momento de determinarse los proveedores digitales, tienen o no la obligación de contar con Libro de Reclamaciones.

La propuesta propone modificar el artículo 151 del Código, para que las aplicaciones móviles que operan en el país, exhiban en un lugar visible, permanente y fácilmente accesible el enlace al Libro de Reclamaciones, para la elaboración del predictamen se tuvo en consideración las opiniones recibidas por parte de Indecopi, SBS, Aspec, Asbanc, COMEX el especialista en temas de comercio electrónico, el señor Erick Iriarte, siguiendo el espíritu del Código del Consumidor que estableció la obligación de todo proveedor de exhibir el Libro de Reclamaciones, consideramos oportuno, es necesario adecuar la normativa del Libro de Reclamaciones para incluir como en su oportunidad lo hicieron normas de menor jerarquía, reglamento del Libro de Reclamaciones, la jurisprudencia administrativa del Indecopi que han establecido la obligación de los proveedores de contar con el libro y además, de exhibirlo en un lugar visible permanente y fácilmente accesible el enlace al Libro de Reclamaciones.

Se han constatado que hoy, muchos proveedores ya han implementado este acceso directo, mientras que otros si bien lo tienen por su ubicación en la plataforma no es fácil de encontrar el enlace al Libro de Reclamaciones, por ello, la norma que propone el predictamen, uniformizará criterios necesarios para la implementación del mismo.

Conforme al pronunciamiento del Tribunal Constitucional, que ha reconocido en el Libro de Reclamaciones, un instrumento de esencial importancia para lograr nivelar en cierta medida el desequilibrio o asimetría existente en la relación entre el consumidor y el proveedor del servicio.

El predictamen contiene un texto sustitutorio, por el cual, se modifican los artículos 150 y 151 del Código de Protección y Defensa al Consumidor, incluyendo a toda plataforma digital de comercio electrónico, la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones.

Asimismo, las plataformas digitales de comercio electrónico tendrán la obligación de exhibir permanentemente en un lugar visible y fácilmente accesible el enlace al Libro de Reclamaciones.

Finalmente, se ordena que el Poder Ejecutivo, adecue el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa al Consumidor, aprobado por el Decreto Supremo 011-

2011-PCM, así como el Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, aprobado por Resolución de SBS 04036-2022 a las modificaciones previstas en la ley, en un plazo máximo de 30 días calendario, contados desde su entrada en vigor.

Finalmente, señalar que con el predictamen se da cumplimiento efectivo a la sexta política pública, establecida por el código que estableció que el Estado debe garantizar mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores; para tal efecto, promueve que los proveedores atiendan y solucionen directa, rápidamente los reclamos de los consumidores.

He culminado con la sustentación del predictamen recaído en esta iniciativa, de autoría del congresista Eduardo Castillo Rivas, del Grupo Parlamentario Fuerza Popular.

Seguidamente, abrimos el debate; los congresistas que desean intervenir pueden solicitarlo.

**La señora TUDELA GUTIÉRREZ (AP-PIS).**— Presidente, la palabra, por favor.

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

**La señora TUDELA GUTIÉRREZ (AP-PIS).**— Presidente, solicita la palabra, congresista Tudela.

Nos pidió primero la congresista Barbarán, en seguida congresista Tudela.

Bueno, puede intervenir congresista Tudela.

Tiene la palabra, por favor.

**La señora TUDELA GUTIÉRREZ (AP-PIS).**— Gracias, presidente.

Yo considero, que este proyecto y este predictamen, hacen una contribución importante; sin embargo, creo que merece un poco más de discusión y análisis, principalmente, porque entiendo que este predictamen no está haciendo una distinción clara entre plataforma intermediaria y proveedores, y finalmente el único responsable de la idoneidad de un producto o servicio, es el proveedor, no la plataforma intermediaria.

Entonces, creo que valdría la pena analizar esto, con un poco más de profundidad para poder hacer esa distinción de manera clara y que la obligación y la responsabilidad se encuentre en manos de quién es responsable por la idoneidad del producto y creo que se tiene que agregar la palabra proveedor con RUC, en los artículos que están siendo modificados, de forma tal que se entienda que la responsabilidad recae sobre quien está proveyendo de productos o servicios dentro de una relación de consumo y no sobre la plataforma en sí misma.

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

**La señora TUDELA GUTIÉRREZ (AP-PIS).**— ...comercio y se estaría obligando a empresas digitales, digamos, internacionales no

domiciliadas en el Perú, a tener que estar domiciliadas en el Perú, y esa no es una obligación que nosotros podamos determinar arbitrariamente vía ley.

Entonces, yo le pediría, presidente, poder someter esto a mayor estudio e invitar también a diversos expertos en la materia para que puedan exponer sus puntos de vista y lograr un dictamen que sea lo más óptimo posible.

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

Algún otro parlamentario que desee intervenir sobre este tema, por favor.

Bueno, si no hay más intervenciones, damos por culminado el debate.

Pasamos a la votación.

Pido a la secretaria técnica, proceda con la votación nominal.

**La SECRETARIA TÉCNICA.**— Si, señor presidente.

Se saca a votación el predictamen recaído en el Proyecto de Ley 7117, se consulta el sentido de la votación.

El sentido de su voto congresista Wilson Soto Palacios.

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

**La SECRETARIA TÉCNICA.**— Soto Palacios, a favor.

Congresista Rosa Ángela Barbarán Reyes (); Congresista Adriana Tudela Gutiérrez.

**La señora TUDELA GUTIÉRREZ (AP-PIS).**— Tudela, en contra.

**La SECRETARIA TÉCNICA.**— Tudela Gutiérrez, en contra.

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

**El señor MORANTE FIGARI (FP).**— Morante, a favor.

**La SECRETARIA TÉCNICA.**— Morante Figari, a favor.

Congresista Auristela Obando Morgan, consigna su voto a favor.

Congresista Américo Gonza Castillo.

Se deja constancia la votación, a favor, del congresista Revilla Villanueva.

Congresista Waldemar Cerrón Rojas.

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

**La SECRETARIA TÉCNICA.**— Cerrón Rojas, a favor.

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

Se deja constancia de la votación a favor, de la congresista Lady Camones Soriano.

**La señora BARBARÁN REYES (FP).**— Barbarán, a favor, disculpe.

**La SECRETARIA TÉCNICA.**— Babarán Reyes, a favor; gracias, señora congresista.

Congresista Sigrid Bazán Narro.

**La señora BAZÁN NARRO (CD-JPP).**— A favor.

**La SECRETARIA TÉCNICA.**— Bazán Narro, a favor.

Congresista Paul Gutiérrez Ticona,

Consigna su voto a favor, el congresista Gutiérrez Ticona.

Congresista Milagros Jáuregui Martínez de Aguayo, consigna su voto a favor.

Congresista José Luna Gálvez ()

Señor presidente, han votado a favor 10 señores congresistas, un voto en contra. El predictamen ha sido aprobado por mayoría.

**El señor GONZA CASTILLO (PL).**— Congresista Gonza, a favor.

**La SECRETARIA TÉCNICA.**— Se deja constancia, del voto a favor, del congresista Gonza Castillo.

Once votos a favor y un voto en contra.

**El señor PRESIDENTE.**— Muchas gracias. (3)

Vamos a pasar al siguiente punto de la agenda: Predictamen recaído en los Proyectos de Ley 6815/2023 CR, y 7602/2023 CR, que proponen con texto sustitutorio modificar el Código de Protección y Defensa del Consumidor para garantizar la salud, seguridad e integridad física de los consumidores.

Colegas congresistas, luego de un análisis de las intervenciones de los congresistas miembros de la comisión que participaron en el debate, que se dieron en la sesión pasada y conforme nos comprometemos, presento a ustedes un nuevo texto sustitutorio que levanta las observaciones. Dada la alta incidencia que los consumidores y usuarios deben esperar la atención de diversos servicios en las zonas de acceso a los locales y establecimientos comerciales, es oportuno regular estas situaciones que pueden afectar la salud e integridad física de los consumidores a fin de garantizar compras seguras y por ello, quien ofrece un servicio o vende un producto tiene la obligación de garantizar no solo que su producto o servicio no es dañino para la salud de los consumidores, sino también que el ambiente donde lo ofrece al mercado es un ambiente de bienestar físico y mental para los consumidores, porque la salud de los consumidores no solo comprende la ausencia de enfermedades, sino también el bienestar físico y mental de toda una sociedad.

Es pertinente recordar el mandato del artículo 65 de la Constitución Política que señala que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto,

garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado.

Asimismo, vela en particular por la salud y seguridad de la población. Por ello, el Estado, a la luz del artículo 65 de la Constitución Política, es responsable de proteger el interés de los consumidores, lo cual deriva en la aplicación del principio proconsumidor, generando así en todo acto de creación e interpretación e integración normativa que se efectúe en nuestro ordenamiento, debe operar el criterio de aplicar o preferir lo más favorable al consumidor, es decir, el Estado. Es decir, al Estado le corresponde respecto de los consumidores un especial deber de protección.

El texto sustitutorio fue precisado a fin de incluir que cuando la zona de acceso al establecimiento comercial sea utilizada de manera excepcional, deba haber una previa coordinación con la autoridad local, con el fin de que el proveedor garantice una espera de atención que sea segura para la salud e integridad física de sus consumidores.

Se reabre el debate.

Los congresistas que quieran intervenir pueden solicitarlo.

Si no hay más intervenciones, damos por culminado el debate.

Pasamos a la votación.

Pido a la secretaría técnica proceda a la votación nominal.

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

Se saca a votación el predictamen recaído en los Proyectos de Ley 6815 y 7602.

**El señor MORANTE FIGARI (FP).** — Presidente, perdón, Morante, quiero hablar.

He estado tratando de comunicarme.

**El señor PRESIDENTE.** — Congresista, ya hemos cerrado, estamos solicitando para el...

**El señor MORANTE FIGARI (FP).** — Presidente, he estado tratando de comunicarme.

**El señor PRESIDENTE.** — Estamos en votación congresista.

**La SECRETARIA TÉCNICA pasa lista para la votación nominal:**

El sentido de su voto, congresista Wilson Soto Palacios.

**El señor SOTO PALACIOS (AP).** — Soto Palacios a favor.

**La SECRETARIA TÉCNICA.** — Soto Palacios a favor.

Congresista Rosangella Barbarán Reyes (); congresista Adriana Tudela Gutiérrez.

**La señora TUDELA GUTIÉRREZ (AP-PIS).** — Tudela a favor.

**La SECRETARIA TÉCNICA.** — Tudela Gutiérrez a favor.

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

**El señor MORANTE FIGARI (FP).** – Abstención.

**La SECRETARIA TÉCNICA.** – Morante Figari, abstención.

Congresista Auristela Obando Morgan.

Se deja constancia del voto en abstención de la congresista Obando Morgan.

Congresista Américo Gonza Castillo (); congresista Waldemar Cerrón Rojas.

**El señor CERRÓN ROJAS (PL).** – A favor.

**La SECRETARIA TÉCNICA.** – Cerrón Rojas, a favor.

Congresista José Alberto Arriola Tueros.

El congresista Arriola Tueros, consigna su voto a favor.

Congresista Lady Camones Soriano.

La congresista Camones Soriano, consigna su voto a favor.

Congresista Sigrid Bazán Narro.

**La señora BAZÁN NARRO (CD-JPP).** – A favor.

**La SECRETARIA TÉCNICA.** – Bazán Narro, a favor.

Congresista Paul Gutiérrez Ticona.

Consigna su voto a favor, el congresista Paul Gutiérrez Ticona.

Congresista María de los Milagros Jackeline Jáuregui Martínez de Aguayo, consigna su voto a favor.

Congresista José Luna Gálvez ().

Último llamado a la congresista Rosangella Barbarán Reyes.

Congresista César Revilla Villanueva (); congresista Américo Gonza Castillo.

Señor presidente, han contestado a favor ocho señores congresistas.

Se deja constancia que el congresista Revilla ha consignado su voto a favor en el chat de la sesión, con ello, son nueve señores congresistas a favor y dos votos en abstención.

El dictamen ha sido aprobado por mayoría.

**El señor PRESIDENTE.** – Muchas gracias, a la secretaria técnica.

Último punto de la agenda, tema: Problemática del sistema de transporte urbano y su incidencia en los usuarios.

Estimados colegas y miembros titulares de esta comisión, creo que este tema es sumamente muy importante, sabemos nosotros día a día cómo está pues el tema de, por ejemplo, el tema del servicio del metropolitano. Es importante, en esta oportunidad a pedido de los congresistas estamos, hemos invitado en este caso al

representante de ATU, para que nos pueda explicar a ver, ¿qué está pasando en el sistema de transportes, aquí en nuestro país y a nivel aquí en Lima Metropolitana?

Yo creo que eso es sumamente muy importante. Sabemos que todos los días en las noticias que nos transmite, por ejemplo, canal N, cómo están las colas, por ejemplo, en las estaciones del metropolitano y cuántos usuarios y cuántos consumidores día a día están siendo afectados. Para eso es importante que nos diga ahora la presidenta del Consejo Directivo de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU), para eso la hemos invitado, vamos a esperarla hasta que venga para comenzar para que participe nuestra invitada.

Bueno, antes de participar o comenzar con nuestra invitada, se consigna el voto a favor del congresista Gonza Castillo, en el proyecto de ley que hemos votado, el último punto del Proyecto Ley 6815 y 7602.

Por favor, considerar la secretaria técnica el voto a favor, del voto del congresista Gonza Castillo.

Como decía hace unos instantes, el último punto de la agenda es tema: Problemática del sistema de transporte urbano y su incidencia en los usuarios.

En esta oportunidad, hemos invitado a la señora Marybel Vidal Matos, presidenta del Consejo Directivo de la Autoridad de Transporte Urbano de Lima y Callao (ATU) y antes de comenzar quisiera por favor precisar, yo creo que igual, creo que hemos estado prácticamente, hay que decir las cosas como son, hemos estado prácticamente, la autoridad de ATU poco ha hecho sobre el tema de transporte aquí en la capital, en Lima y Callao.

Sabemos por ejemplo, hace bastante tiempo igual teníamos un presidente que no se le aceptaba la renuncia, pero día a día aquí nos tiene la presente la señora Marybel Vidal Matos, vemos todos los usuarios, por ejemplo, está la Comisión de Defensa del Consumidor de los usuarios, todos los días vemos, en el estacionamiento del metropolitano, en Naranjal, en Chorrillos, en todos en donde suben a este importante medio de transporte, entonces cuántos pasajeros, usuarios día a día se perjudican, entonces, ¿qué está haciendo al respecto la ATU? Para eso hemos invitado en este caso a la presidenta del Consejo Directivo para que nos explique: ¿A ver qué acciones ustedes están haciendo en favor de los usuarios? ¿Qué, están haciendo? Porque definitivamente todos los días antes que ingresaran estaba diciendo, ¿cuántos pasajeros, por ejemplo, están ahí perjudicados? Muchos de ellos llegan tarde a su trabajo, pero ya es un tema, ya hay que organizar, no puede ser posible. Por eso es que nosotros como Comisión de Defensa al Consumidor siempre velaremos por los usuarios, por los consumidores.

Por eso, la hemos invitado a la señora Maribel, por favor seguramente nos tiene la exposición, pero sobre todo también que

queremos una exposición clara, queremos que este no solamente y cuando llamamos a la Comisión de Defensa al Consumidor, muchas veces venimos con un discurso, nosotros queremos hechos señora Maribel, todos los días de verdad vemos en canal N, ¿cuántos usuarios están en filas de cola? Entonces, ¿qué está haciendo por ejemplo ATU al respecto? Le damos la palabra por favor.

**La PRESIDENTA DEL CONSEJO DIRECTIVO DE LA AUTORIDAD DE TRANSPORTE URBANO PARA LIMA Y CALLAO (ATU), señora Marybel Vidal Matos.** — Buenos días, buenos días, señor presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor, congresista Wilson Soto Palacios, distinguidos miembros de la comisión, agradezco la oportunidad de participar en esta importante sesión.

Como saben, recientemente asumí la presidencia de la ATU, al ingresar a esta institución encontré una serie de desafíos y necesidades, sin embargo, también identifiqué grandes oportunidades de mejoras, de mejoras de implementación de cambios, de mejoras sustanciales que se puede hacer en el servicio de transporte.

Desde el primer día de mi gestión, esto es menos de un mes y con un sentido de urgencia e inmediatez, se ha impulsado un plan integral de aceleramiento de acciones. El día de hoy, vamos a hacer una exposición de estas acciones que se han efectuado, no las que vienen a futuro, incluso las que ya venimos efectuando.

Para empezar, antes de empezar con la exposición, quisiera hacer referencia al enfoque principal que se tiene en esta gestión.

**(4)**

Somos coincidentes de que el enfoque, el eje principal en el cual radican nuestras acciones son los usuarios y la prestación de la mejora del servicio que se le puede dar a este. Creemos que esta invitación es también para articular esfuerzos entre diversas instituciones, que estoy segura y estamos muy comprometidos de que el servicio de transporte urbano va a mejorar.

Dicho esto, voy a empezar a, por favor, con la exposición.

Sí, si me da, por favor, [...?] Gracias.

**El señor PRESIDENTE.** — Por favor, disculpas por la interrupción.

Yo quisiera precisar también sabemos, por ejemplo, Lima está considerada en las recientes estadísticas como la ciudad con el peor tráfico de América Latina y eso es muy vergonzoso, no solo por el desorden, la contaminación, la pérdida de millones de horas de trabajo, sino porque además tenemos una alta siniestralidad con cientos de heridos y muertos cada año.

Hace unos instantes, por ejemplo, estaba viendo en el interior del país en Cajamarca, un bus se ha derrumbado, ¿cuántos fallecidos? A esto hay que sumarle que el Perú ocupa el segundo lugar de ranking internacional con los peores chóferes del mundo,

¿qué va a hacer la ATU para resolver estos problemas que afectan cada día a los usuarios del transporte público de Lima y Callao?

**La PRESIDENTA DEL CONSEJO DIRECTIVO DE LA AUTORIDAD DE TRANSPORTE URBANO PARA LIMA Y CALLAO (ATU), señora Marybel Vidal Matos.** – Muchas gracias, señor presidente.

Efectivamente, el servicio de transporte urbano y en general el transporte y el tránsito es dinámico. La problemática es de muchos años atrás y tenemos que articular esfuerzos desde diversos sectores, porque no solamente estamos hablando de un problema de gestión de tránsito, de transporte, aquí radica un problema de fondo, que es un problema social.

No obstante, dentro de lo que nos toca y como institución con nuestras competencias, que estamos hablando solo de Lima y Callao, no estamos hablando de provincias, estamos articulando muchos esfuerzos para cambiar esos números que se tienen respecto a la seguridad vial también.

No sé si puedo proceder, por favor, a efectuar la exposición.

**El señor PRESIDENTE.** – Aquí el equipo técnico va a apoyar, por favor.

**La PRESIDENTA DEL CONSEJO DIRECTIVO DE LA AUTORIDAD DE TRANSPORTE URBANO PARA LIMA Y CALLAO (ATU), señora Marybel Vidal Matos.** – Bien, el día de hoy vamos a efectuar el detalle de las acciones que ya venimos realizando por la problemática del transporte urbano.

Primero, nos vamos a enfocar en lo que es el sistema integrado de transporte para Lima y Callao, la visión integral que tenemos sobre esta problemática del transporte público, qué medidas inmediatas hemos tomado y cuáles medidas nos proyectamos.

Estamos haciendo acciones para liberación de áreas que los usuarios por muchos años han tenido cerradas por temas de obras. Nos vamos a enfocar también en el fortalecimiento de acciones de fiscalización y finalmente un tema de normativas y problemas contractuales.

Respecto al Sistema Integrado de Transporte, la competencia de la ATU es planificar, regular, gestionar, supervisar y fiscalizar la operatividad del Sistema Integrado de Transporte. Estamos hablando de diversos modos de transporte, llámese la red básica del metro de Lima y Callao, el metropolitano, corredores complementarios, transporte convencional y también el transporte especial.

Todo este conjunto de modos de transporte, la finalidad es tener una integración física, tarifaria, operacional y también de medios de pago. A través de esta articulación e integración, el rol principal que se tiene es de mejora del servicio a los usuarios como ente principal y primordial de nuestras acciones. Cuando hablamos de una problemática de transporte, no podemos dejar de lado o ver el problema de manera parcial. Cuando

hablamos de tránsito y transporte estamos hablando de tener una visión integral, una visión integral que refleje cuatro aspectos claves.

El primer aspecto es la infraestructura, la problemática que se da es, en la infraestructura y la cual tenemos que resolver.

En el tema de vehículos, hablamos justamente de flota, también dentro de la articulación que se tiene en todo sistema de transporte, el punto principal son los usuarios y finalmente, algo que nos limita a tomar muchas acciones y desarrollarlas con inmediatez es el problema contractual.

El día de hoy vamos a mencionar en cada uno de estos puntos, que cuando un especialista analiza los temas de transporte, se basan en estos cuatro factores. Nuestra gestión, que tengo alrededor menos de un mes, hemos actuado de manera directa sobre estos cuatro puntos, no solamente de manera inmediata, sino también nos planificamos en este mismo accionar.

Siguiente por favor.

Como todos sabemos, el servicio del metropolitano tiene arrastrando una problemática desde hace muchísimos años. Eso viene desde la Municipalidad Metropolitana de Lima y que luego fue heredado por la Autoridad de Transporte Urbano. Esta problemática se ciñe en diversos factores por los cuales actualmente no se tiene el nivel del contrato a nivel de operación, aún se encuentra el contrato a nivel de una fase de preoperación, ¿y qué es lo que ha generado? Ha generado una serie de problemas en la gestión propia de la operación, en la flota, demoras en los tiempos del servicio para los usuarios, etcétera. ¿Qué es lo que hemos hecho desde el primer día y con la preocupación de la inmediatez que se necesita, de mejora para los usuarios? En primer lugar, se ha habilitado un retorno operacional en la Plaza Flores a fin de mejorar los tiempos de recorrido de los servicios expresos. Es decir, con este retorno operacional se puede tener un desarrollo de viajes mucho más rápido.

En segundo lugar, algo que no ha sido resuelto por años es el tema de la infraestructura propiamente de la red vial del Cosac o en este caso del metropolitano, como es bien conocido. ¿Qué es lo que pasa con la infraestructura? Se han dado varamiento de buses en diferentes sectores donde no existe un sobrepaso. Hemos habilitado en tres puntos estratégicos, cercano a la estación Caquetá, cercano a la estación Central y a la estación España. Estamos en todo el proceso de ejecución, ya lo iniciamos y se está culminando esto a quincena de mayo. Con ello estamos, por tanto, habilitando una zona de sobrepaso de emergencia para buses en los tramos de la vía exclusiva. Con ello se va a reducir cualquier tema de incidencia en la operación de los servicios.

Otro problema que identificamos, ha sido el que la apertura de la ampliación Norte en diciembre del año pasado, ha generado una

carga de pasajeros en un sector como la estación Los Incas, que estaría siendo utilizada como estación de cabecera, pero que por el diseño que tiene es de una estación intermedia, es decir, para una capacidad menor. ¿Qué es lo que hemos realizado? Hemos evaluado la situación. Había una cantidad de desborde de pasajeros de esta estación que es pequeña y lo que estaba pasando es que hasta esta estación se habían diseñado cuatro rutas alimentadoras que llegaban a ésta, lo que hemos hecho es modificar estas rutas alimentadoras de tal manera que se pueda distribuir de mejor manera los flujos iniciales de esta red.

En ese sentido, hemos habilitado ruta alimentadora hacia la estación Belaúnde y la estación Los Incas se ha distribuido. Con ello lo que hemos logrado es que los usuarios puedan estar mejor delimitados dentro de las estaciones en espera de los buses. Le hemos dado, en este caso, una mejora en la atención de los usuarios. Esto ya ha sido efectuado y lo venimos monitoreando todos los días.

Otro problema, que también se ha identificado en el metropolitano es en las zonas en las cuales no tenemos la vía segregada, llámese intersecciones como Ramón Castilla, la plaza Ramón Castilla, es un sector crítico de la operación del metropolitano, ¿por qué? Porque en este óvalo, en esta rotonda, circundan transporte pesado. Hace poco se cayó un camión, se desvió y digamos bloqueó toda la intersección, con lo cual los servicios de transporte se ven altamente influenciados.

En ese sentido, hemos coordinado con la policía, también actuamos en ese momento con apoyo de grúa, estamos accionando para que el impacto sea menor y en ese sentido la policía nos está apoyando en estos puntos para agilizar el tránsito. ¿Por qué es importante este punto? Porque identificamos que en los usuarios había muchas quejas porque los servicios se recortan, ¿no? Los usuarios indican ¿Por qué se me ha recortado la ruta en determinado sector? Lamentablemente, hay sectores críticos que hacen que las rutas tengan que desviarse a fin de que no se deteriore toda la operación del sistema. Entonces, aquí hemos actuado también y ya tenemos el apoyo de la Policía Nacional.

Otro punto importante, como es conocido, estamos trabajando con lo que tenemos y lo que tenemos a la fecha es una flota de 300 buses en la troncal del Metropolitano. ¿Qué es lo que estamos haciendo? Lo que estamos haciendo es gestionar esa flota. ¿Qué es lo que ha pasado, digamos a lo largo del tiempo? Que se han ido ampliando zonas en el Metropolitano, se han ido aperturando nuevas áreas como por ejemplo la ampliación norte, pero la flota no se ha incrementado por problemas contractuales, al final de mi exposición igual lo voy a comentar, pero lo más eficiente y lo más rápido, con la inmediatez que esto requiere. Hemos efectuado fusión de algunos expresos, tanto en día de semana como en fines de semana.

También tenemos que indicar que se pueden dar molestias, sí, por los usuarios que con el traspasar de los días, como toda nueva medida necesita ser consistenciada en el tiempo, estamos monitoreando, estamos viendo qué mejora seguir implementando, pero lo importante es que estamos tomando acción. En este caso, esto ya se ha ejecutado y todos los días estamos monitoreando para dicha mejora.

Un tema principal que hemos advertido, es que la autoridad hace muchos esfuerzos por mejorar, gestionar de mejor manera la flota, hacer campañas con los conductores, etcétera. Pero, también necesitamos del apoyo de los usuarios, que es un elemento principal en la mejora de este servicio de transporte. ¿Qué hemos identificado? Hemos identificado una oportunidad de mejora para darle fluidez al servicio de transporte: El metropolitano.

Con el transcurrir de los años se ha tenido una costumbre y esto ya por uso y costumbre, que se había definido una fila de parados y sentados. ¿Qué es lo que genera este tipo de filas que no se ve en otros lugares del mundo? Lo que ha generado es una distorsión en el ingreso a los buses. Ustedes pueden tener buses con todo el esfuerzo que se está haciendo para gestionar nuevos buses, sin embargo, vemos colas de más de 100 metros y esto lo hemos revisado y lo hemos evaluado en campo de más de 100 metros de personas que esperan por un bus vacío.

Entonces, tenemos también que trabajar y estamos haciendo a mayor detalle con los usuarios de comprometer este cambio también en ellos. Necesitamos mejorar esas conductas, porque lo que hemos identificado es que, al generarse esta cola de parados, las personas que están a más de 100 metros detrás de esta cola, corren para poder ingresar a los buses, lo cual genera aglomeración, constituye una congestión mayor a lo que usual debería tener una estación y ha generado caídas, empujones, una serie de acciones innecesarias.

Entonces, ahí nuestro pedido para que también los usuarios se sumen a este cambio y, ¿qué es lo que necesitamos? Que las colas se den con regularidad, no va a haber filas de parados y sentados, solo el ingreso directo. Con ello estamos **(5)** mejorando en gran medida la fluidez del servicio.

Un tema que hemos identificado de cara a los usuarios, y esto es una preocupación que hemos tenido desde el primer día, porque también como usuaria del servicio no se puede ver la identificación de los buses. Con el transcurrir de los años, señor presidente, lo que ha pasado es un deterioro de algunos servicios. En este caso, cuando nosotros vemos llegar los buses, no vemos qué línea es, se han apagado los monitores superiores y también los laterales, porque cuando abren las puertas uno no sabe si es la ruta A, la ruta B, el expreso, por más que esté el embarque, porque los embarques son de multiservicios.

En este sentido, estamos, esto merece un contrato de recaudo, estamos haciendo las acciones de coordinación con el concesionario. Pero en tanto se den estas soluciones contractuales, que generalmente toman más tiempo, no podemos quedarnos de brazos cruzados. Lo que estamos haciendo es accionar con una señalización provisional, de tal manera que sea el usuario que tenga ya una mirada más rápida de su servicio y pueda identificar con mayor rapidez su viaje. Esto lo estamos ya implementando próximamente, sin dejar de lado la coordinación contractual.

Por otro lado, hay un tema que estamos liderando, que es un plan piloto integral, que a continuación voy a pasar a explicar. Pero antes de pasar a explicar este piloto, quisiera hacerme referencia a la estadística, tenemos más 400 casos de acoso que se han dado desde el 2022 hasta la fecha. Si bien es cierto, hay muchas instituciones que han estado efectuado temas de sensibilización durante muchos años. Pero creemos que ya es necesario tomar acción. Las acciones de sensibilización las vamos a continuar, las estamos reforzando, pero ya se necesita un cambio. Este cambio es efectuar un afrontamiento, digamos, al problema de fondo. Y donde es que hemos identificado, y dentro de lo que nos toca, porque no olvidemos que el tema del acoso sexual es un problema social, es un problema multisectorial, pero en lo que compete al tema de transporte estamos liderando un cambio.

En ese sentido, y en la mirada de que los usuarios son nuestro eje primordial, hemos identificado qué mejoras podemos hacer. Y nuestro plan consiste en lo siguiente:

Esta es una estrategia multisectorial que, si bien es cierto, está siendo liderada por la ATU, sirve para prevenir y mitigar el acoso sexual.

¿Quiénes son nuestros aliados?

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones, la Policía Nacional del Perú, y también el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Tenemos en este plan, que lo hemos determinado para ponerle freno al acoso, hemos visto que podemos promover zonas seguras dentro y fuera del bus.

En ese sentido, una de las medidas que forman parte de este plan integral es la fila para niñas, niños, adolescentes y mujeres.

¿Y por qué nos estamos agrupando en esta medida?

Porque es justamente en la población que estamos identificando el riesgo, en la cual tenemos reportes que se hayan dado, temas de acoso sexual.

El siguiente punto es, esto se da básicamente fuera del bus. Muchos se dicen, esto no ataca el problema de fondo. Estamos viendo en todas las aristas. Fuera del bus, hablamos de la fila. Y allí también se ha identificado este tipo de comportamientos.

En ese caso, estamos haciendo una disgregación de la fila de personas en riesgo. Se mantiene siempre la fila para personas con discapacidad, esto siempre es la prioridad también. Y el resto del bus va a tener una zona mixta para todas las personas.

Este espacio seguro, como segundo elemento clave de identificación de esta estrategia, es buscar que la zona delantera del bus sea la parte en la cual el conductor incluso pueda recibir, de acuerdo a nuestro protocolo, la atención más inmediata de cualquier evento que se pueda dar en el bus. Por eso es que hemos identificado que la zona delantera sería para esta población que es más vulnerable.

El tema que venimos trabajando ya fuertemente es el refuerzo de orientadores en zonas de embarque. No olvidemos que toda nueva medida necesita acentuarse con el tiempo, necesita orientación, necesita que tenga sostenibilidad. En ese sentido, hemos desplegado nuestros orientadores en campo.

Un tema adicional que hemos incorporado, y esto ya se ha tenido una medida sostenida en el tiempo, son brigadistas antiacoso, que los van a poder identificar con un chaleco y con una pañoleta morada.

en las estaciones, y también haciendo monitoreo en los buses.

El personal de la Policía Nacional, estamos comprometiendo también a la Policía Nacional para este esfuerzo, porque no olvidemos, no olvidemos que el acoso sexual es un delito, y es un delito que tiene que ser, que es penado con cárcel. Entonces, en ese sentido, hemos coordinado con la policía para también que forme parte de esta gran estrategia.

Adicionalmente, estamos incorporando personal incógnito en los buses. Este personal va a ser ubicado en diferentes servicios, para que tenga una dinámica de ver si es que puede hacer mejor control y también apoyar en los casos que se puedan dar.

Un tema principal que también estamos incorporando es un tema de audios con mensajes dentro del bus. Esto apoya toda la medida de sensibilización que estamos haciendo y también el protocolo para que las personas sepan cómo actuar en casos de acoso.

Hay un material gráfico que también se está trabajando con mensajes, tanto en, digamos, circundante en todas las zonas de embarque, como también en las zonas de ingreso al bus. Esto próximamente ya lo vamos a estar colocando.

Un tema importantísimo es la incorporación que tenemos ahora del módulo de atención e información de acoso sexual. Esto no hubiera sido posible sin el apoyo del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, quienes tienen ya hace tiempo una campaña aurora y estamos reforzando y tenemos su apoyo.

Otro tema principal que vamos a incorporar a futuro es las cámaras de vigilancia. Este es un elemento disuasivo muy importante que debemos incorporar en los buses. No obstante,

vamos a iniciar con cámaras en la misma brigada de antiacoso, que se le llama Bodycams, con lo cual vamos a suplir en tanto se efectúe ya un posicionamiento de cámaras de vigilancia en los buses.

Un tema importantísimo es la capacitación también a los conductores, porque es donde nace y quienes van a dar el primer apoyo para activar este protocolo del acoso sexual. En buena cuenta, esta es una estrategia integral. Y si bien es cierto, hemos iniciado en la estación Matellini a manera de plan piloto, eso lo iniciamos el 18 de abril. Y venimos trabajando de tal manera que esta medida la vamos a ir desplegando ya en tramos mayores. Por ejemplo, a partir del 24 de abril, ya la hemos extendido hasta Plaza Flores, y así vamos a ir avanzando para todo el recorrido del Metropolitano.

Como toda nueva medida, siempre va a tener, entendemos, posiciones a favor y en contra. Dentro de las observaciones que hemos efectuado, hemos hecho también algunas encuestas de percepción por interceptación de los usuarios. También hemos recogido de parte de los medios de prensa, ellos han hecho también indagaciones. Y vemos que hay un 68% de los usuarios que han sido entrevistados que respaldan esta medida. Queremos resaltar que estamos en todo el proceso de consolidación, y este porcentaje de aceptación nos tiene muy optimistas para seguir adelante. Sabemos que esta es una medida que se ha implementado, si bien es cierto, nunca en Lima, pero sí se tiene experiencias exitosas en otros países como, por ejemplo, México. Este país ya ha introducido hace muchos años no solamente en el sistema metropolitano, sino también en los sistemas de metro, y con bastante mejora para mitigar los casos de acoso sexual.

Continuando con los temas de integración en el sistema integrado de transporte, nos encontramos a puertas de aprobar el Reglamento de Recaudo Único. Este reglamento ya lo estamos aprobando ahora en mayo, ya está listo, estamos ya en el proceso final para su publicación.

¿Y qué es lo que este reglamento nos va a ayudar como entidad y como sociedad?

En la mejora de los lineamientos, esto ya reduce cualquier problemática que se tenía actualmente de pagar con diferentes tarjetas en los diversos sistemas. Este reglamento brinda los lineamientos técnicos que van a permitir unificar el medio de pago, los diferentes medios de pago, sin necesidad de portar varias tarjetas. Adicionalmente, va a crear una cámara de compensación, nos va a ayudar a definir la política tarifaria, muchos beneficios de cara al usuario, a fin de que no pierdan tiempo yendo a recargar tarjetas a diferentes estaciones, sino que ya sea el tema mucho más práctico y mucho más rápido poniéndonos a nivel de diversos países del mundo.

Una preocupación principal también es la demora de los viajes de los usuarios por las obras que se hacen en superficie. Como ustedes bien saben, la línea 2 del metro ha tenido a lo largo del tiempo diversas etapas, el metro, la construcción es subterránea, pero el método constructivo hace que en la parte superior también se tenga cerramientos para esta construcción.

¿Qué es lo que estamos haciendo?

Rápidamente, estamos en coordinación directa con los concesionarios, con nuestro personal de campo, y mientras las obras sigan en la parte subterránea, en la parte superior estamos coordinando para aperturar cerramientos de hace más de cinco años. Entonces, en este primer semestre ya vamos a efectuar el retiro de cerramientos de la etapa 1B.

¿Esto qué va a permitir?

Que se aperture la avenida Carretera Central, finalmente en una extensión de ocho kilómetros. Esto es, vamos a efectuar apertura de cerramientos de las estaciones Vista Alegre, Prolongación Javier Prado y Municipalidad de Ate. En ese sentido, los usuarios van a tener ya la vía habilitada y totalmente libre.

Un tema principal de la gestión es fortalecer las acciones de fiscalización. Como sabemos, los servicios de transporte formal necesitan tener todas las garantías para poder operar y también para que los usuarios del servicio tengan la seguridad en su viaje. Estamos efectuando desde el día 1 de mi gestión nuevas estrategias de fiscalización, estamos implementando operativos nocturnos, esto anteriormente no se daba. Hemos coordinado con la policía para ampliar estos servicios. Estamos interviniendo en diversas zonas estratégicas donde tenemos altos índices críticos entre la ruta del (6) metropolitano y los corredores complementarios. Hemos efectuado en este 2024 más de 41 000 acciones de fiscalización, pero ninguna acción de fiscalización se soporta tan solo con personal, con recurso humano. Muchas veces vemos agresiones, vemos una problemática mayor. Y lo que tenemos que entender es a efectuar una fiscalización que fortalezca en trazabilidad, transparencia y que prevenga la corrupción.

En este sentido, estamos en proceso ya de cerrar un nuevo aplicativo móvil para efectuar la fiscalización adecuada en la ATU. En este sentido, este nuevo aplicativo que sería utilizado por los fiscalizadores va a evitar, primero, cualquier cambio o cualquier duda, si tiene alguien un CITB, si tiene su licencia de conducir. Ya con esa información se va a dar una certera visualización en el momento de lo que dispone o no el conductor.

Entonces, en un primer paso, el fiscalizador va a intervenir y va a tener con solo ingreso de la placa toda la información necesaria del conductor y del vehículo.

En segundo lugar, esto va a permitir que se verifique el cumplimiento de acciones y una imposición adecuada de las actas de fiscalización. Esto también tendría la posibilidad de imprimirse en campo en el momento. Y, finalmente, con esta información se viajaría en tiempo real. Es decir, se va a dar una reducción de los tiempos de la acción de fiscalización, que muchas veces, a veces, hay quejas que demoran en la congestión y tal, de 15 minutos, lo que usualmente es a tres minutos en esta acción de fiscalización.

Y también, muy importante, que se va a reducir el tiempo de registro de las actas de dos días, que es actualmente, a cero días, porque esto se haría en tiempo real.

Hay un tema que, como indicaba, limita muchas veces las acciones que se puedan hacer con inmediatez. Estamos hablando de medidas normativas y contractuales. Para todos es sabido que los actuales contratos de concesión tienen una serie de inconvenientes y necesitamos que estos contratos tengan la mirada de mejora del transporte de servicio para el usuario.

En ese sentido, ya hemos presentado como ATU, en este tiempo hemos presentado en coordinación con el MTC, las siguientes propuestas normativas.

Primero, la delegación de facultades para un marco legal referido a los corredores complementarios. Facultades para la regulación tarifaria y la aplicación de subsidios. Es importante mencionar que las grandes políticas a nivel mundial se basan en una política de subsidio al pasajero. Esto lo vamos a promover.

También hay una propuesta normativa respecto a que se exceptúe a la ATU de la aplicación del artículo 58.1 del TUO del Decreto Legislativo 1362 para las modificaciones contractuales tanto en el metropolitano como corredores complementarios a través de adendas estructurales para dar una solución a la necesidad de incorporar nuevas flotas de buses con tecnologías limpias.

Asimismo, también estamos proponiendo se exceptúe a la ATU de los alcances del Decreto Supremo 043-2022-EF. Estamos hablando de los recursos a fin de que la ATU pueda incorporar recursos con inmediatez para priorizar las necesidades de mantenimiento de la infraestructura del metropolitano.

Tenemos un fideicomiso de infraestructura que no ha sido utilizado a la fecha. Este tema es muy importante. Estamos ya viendo esta solicitud. Con estos recursos nosotros podemos mejorar, en buena cuenta, mucho del mantenimiento pendiente que tiene la infraestructura del metropolitano que a lo largo de los años ha ido sufriendo deterioro de puertas, de diferentes partes de esta infraestructura.

Y finalmente, aquí quisiera hacer mención a un punto principal. Siempre, como sistemas de metro, necesitamos, como Lima y Callao, necesita un cambio.

¿En qué sentido?

Todas las ciudades del mundo tienen sistemas de metros cuyos activos le generan ingresos potenciales al sistema, justamente para una adecuada operación. Se ha identificado, por ejemplo, que el metro de Chile tiene ingresos no tarifarios de alrededor del 22%.

¿Cuánto tiene Lima, por ejemplo, en el caso de la línea 1?

Llegamos a 1%. Tenemos que hacer un cambio radical en la política de gestión comercial del sistema de metros. Esto nos va a permitir autogenerar ingresos. No siempre estar pidiendo al Estado, sino como sistema de transporte que tiene activos, hay un potencial enorme que ya ha sido desarrollado por todas las ciudades principales del mundo. Estamos con una estrategia nueva, acorde con los estándares internacionales, y destinados a implementar una mejora en el servicio integrado de transporte.

Finalmente, solamente reiterar el compromiso que se tiene como autoridad de transporte urbano para mejorar los servicios de transporte. Esto, a menos de un mes de inicio de mi gestión, hemos realizado con la inmediatez del caso, diversas acciones, y no a futuro incluso, ya las estamos realizando. Estamos liderando un cambio, y creemos necesario que todos los sectores involucrados en esta mejora también puedan participar, no solamente a nivel intersectorial, sino también comprometer a todos los usuarios que la mejora del servicio es tarea de todos.

Muchas gracias.

**El señor PRESIDENTE.**— agradecemos a la señora Maribel Vidal Matos, presidenta del Consejo Directivo de la Autoridad de Transporte Urbano de Lima y Callao, por su exposición.

Yo creo que entendemos que recién está un mes de gestión, pero también sabemos que es nuestra preocupación como presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor, como decía inicialmente, porque ¿quién se preocupa por los usuarios, por los consumidores?

Entonces, yo creo que eso es nuestro deber, desde el Congreso de la República, nosotros hemos tomado muy atentamente su exposición. Por ejemplo, me pareció interesante el tema de estrategia multisectorial, liderada por la ATU, para prevenir y mitigar el acoso sexual. Y, sobre todo esos planes que usted ha señalado a nosotros, efectivamente eso es que se cumpla.

Yo personalmente voy a hacer visitas inopinadas a las estaciones de metropolitano, a los buses, espero que lo que usted ha dicho que se cumpla, porque en discurso yo puedo hablar muchas cosas, pero sí, yo me estoy comprometiendo, voy a ir a las estaciones de metropolitano, porque lo que usted ha plasmado en este círculo, queremos ver, que no solamente sea discurso, ¿no es cierto?

Y bueno, por eso es nuestra preocupación, como día a día vemos en las noticias que hay filas de colas, entonces el tema del

servicio tiene que ser óptimo. Se supone, el usuario, o sea, el ATU más bien lejos de ayudar, yo no hablo de gestiones pasadas, entiendo que también ATU ha sido creada justamente para solucionar. Por ejemplo, a mí me preocupa mucho, hay un documental de [...?], pasaron un documental, como está el sistema de transportes en el Perú. o sea, a nosotros nos cataloga el peor sistema de transportes aquí en Lima.

Yo creo que eso, de repente, con su gestión, señora Maribel, podemos cambiar. Yo creo que cuando hay voluntad y ganas de todo, se puede mejorar. Y yo no lo puedo echar la culpa a usted. Yo sé que usted tuvo sus antecesores, y bueno, creo que hay que decir, las cosas han hecho poco. Estoy seguro desde su Presidencia de Consejo Directivo, por favor, con todo su equipo técnico, usted cambia la cara del ATU, usted mejore.

Yo creo que, desde aquí, desde el Congreso de la República, bueno, tendrá mi apoyo como presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor, siempre vamos a estar aquí, nosotros, como miembros, y sobre todo también como parlamentario. Y es mi mayor preocupación que los usuarios reciban un servicio adecuado, un servicio óptimo.

Entonces, yo creo que usted lo puede cambiar. Como decía, con la voluntad, cuando hay ganas, se puede mejorar. Claro, en la vida nadie es perfecto, pero yo creo que cuando hay compromiso, podemos hacerlo. Y los usuarios de Lima y Callao se lo van a agradecer.

¿Algún parlamentario quisiera intervenir?

Yo sí quisiera hacer unas dos preguntas, dos o tres preguntas, por favor, como presidente de la comisión.

El Sistema Integrado de Transporte de Lima y Callao apenas atiende al 20% de la población. ¿Dentro de cuántos años o décadas vamos a alcanzar al 100%? Como lo han hecho otras ciudades del país, de países vecinos, como Santiago de Chile. ¿Qué medidas está adoptando la ATU frente a las constantes fallas de buses de metropolitano, que, por su antigüedad, pone en riesgo la operación del sistema? ¿Y en qué plazo, el sistema será adquirido estos nuevos buses?

Otra pregunta sería, ¿cuál es la situación de Patios Talleres? Si ya tienen licencias y ya están plenamente operativos.

¿Cuáles son los planes del ATU para avanzar hacia el 100% de la cobertura de la demanda de servicios de Lima y Callao? ¿Y en qué plazos vamos a alcanzar esto y qué está haciendo para lograrlo?

Y finalmente, nosotros hemos estado en el Aeropuerto Internacional de Jorge Chávez. Sabemos que en diciembre de este año va a comenzar a funcionar el nuevo aeropuerto. Entonces, ¿qué nos decía el gerente de LAP? Que no había una coordinación con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. ¿No sé cómo están haciendo, por ejemplo, la conexión de línea de metro

justamente con el aeropuerto? ¿Qué coordinaciones han hecho ustedes con el ministro de Transportes y Comunicaciones? Porque sabemos que con el nuevo aeropuerto vamos a tener bastantes usuarios.

Entonces, si tenemos el metro de Lima, no había ese proyecto hacia el aeropuerto. Es más, el gerente general de LAP nos dijo que ellos están dejando un espacio. Entonces, ¿cómo han coordinado ustedes? Porque eso es prácticamente interés de todos los usuarios, de miles de usuarios que van a utilizar el tema del aeropuerto. Sabemos, por ejemplo, en otros países, si uno sale del país, pues los metros están conectados con el aeropuerto.

Eso sería la última pregunta, señora presidenta del Consejo Directivo del ATU.

**PRESIDENTA DE LA AUTORIDAD DE TRANSPORTE URBANO PARA LIMA Y CALLO, Marybel Vidal Matos.**— Sí, señor presidente, sí, muchas gracias.

Eso nos permite aclarar algunos puntos.

Voy a empezar por el último, que es el más reciente que, digamos, nos ha manifestado.

Respecto a las rutas de interconexión con el aeropuerto, el día viernes hicimos un lanzamiento a los diferentes medios de prensa respecto a nuestro plan piloto para estas rutas de interconexión. Estas rutas se han planificado para alrededor de 48 000 usuarios. Este es el diseño que nosotros hemos efectuado. Son cinco rutas, tres rutas para público en general y dos rutas para el servicio turístico. Llámese estos buses que tienen cabina y donde se pueden colocar las maletas. Este tipo de rutas de servicio turístico van a ser, su origen va a ser el norte, hacia el aeropuerto, y también la otra ruta va a ser hacia la zona central y sur de la ciudad.

Se ha planteado un diseño de rutas de acuerdo a la operación próxima, según se ha anunciado, del 18 de diciembre del presente año, (7) para poder articular la ciudad y la accesibilidad a este nuevo terminal que va a ser tres veces mayor al terminal actual.

En ese sentido, va a ser una ciudad, digamos, aeroportuaria. Como metros del mundo o como aeropuertos del mundo, en este caso, vamos a interconectar con este tipo de servicios que estas rutas se van a articular con el metropolitano, con la Línea 2 del metro y también con la zona del ramal de Línea 4. Con ello, vamos a tener un servicio que tenga no solamente una integración física, sino también se propone una integración tarifaria. Es decir, vamos a tener unas tarjetas que vamos a poder compartir con los diversos servicios y modalidades de transporte. Esto lo tenemos planificado que se dé antes de la apertura en diciembre de estos nuevos terminales. Eso, por un lado, es su consulta.

Las otras consultas, quizá por favor ahí me las pueda recordar, si es que alguna no le respondo.

Respecto a la flota, yo sé que es una preocupación principal, es una necesidad y por ello que es un tema primordial en la gestión el definir la nueva flota para los diversos servicios, en este caso el Metropolitano.

En la presentación, hacíamos mención de un tema contractual crítico que se viene arrastrando desde hace muchísimos años que inició la operación de este servicio, el cual se encuentra, como hablamos hace un momento en preoperación.

¿Qué es lo que estamos solicitando en esta propuesta que ya hemos remitido al MTC y que nos encontramos en coordinación?

Es efectuar adendas estructurales para dar ya una solución definitiva a este problema de incorporación de nueva flota. Ello pasa por toda una revisión, estamos haciendo, vamos a iniciar próximamente las mesas de trabajo con concesionarios. Hemos coordinado también con organismos internacionales, como el Banco Mundial, para un acompañamiento en esta labor.

De tal manera que se defina cuáles van a ser las estrategias de definición final para la adquisición de esta nueva flota. Existen ya algunas experiencias internacionales, como por ejemplo en Chile, de que los organismos internacionales, como el Banco Mundial, también hacen un respaldo a los diferentes transportistas para la adquisición de flota con tecnologías limpias. Estamos en ese proceso, es la prioridad de la gestión, sacar adelante nueva flota, y en eso estamos abocados.

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

Bueno, nosotros tomamos la palabra de aquí desde la Presidencia de la Comisión de Defensa del Consumidor, y confiamos en su persona, reitero, usted está un mes prácticamente en la gestión, y bueno, cuando hay ganas de trabajar, cuando hay compromiso, podemos aliviar eso a miles de usuarios, miles de consumidores, y ellos se lo van a agradecer.

Desde el Congreso de la República, cuando hay buenas acciones, ¿por qué no apoyarle? Igual yo, como presidente de la comisión, igual como parlamentario, nosotros siempre estaremos atrás, porque sí nos preocupa igual los usuarios, los consumidores, porque día a día vemos, hay filas de colas, entonces, más aún, me preocupa que un medio importante internacional nos haya catalogado el peor tráfico del mundo.

Entonces, señora presidenta del Consejo Directivo del ATU, hay que cambiar eso, hay que revertir eso, porque no puede ser posible. Más bien, que nos vean, de repente, en las televisiones internacionales, de otra manera. ¿Qué estamos haciendo en la próxima? para que no nos pongan como un ejemplo de ser el peor tráfico del mundo.

Entonces, yo creo que ese compromiso, por favor, hay que asumirlo. Igual, estoy seguro de que su equipo técnico que está liderando usted, bueno, hay que hacer acciones.

Entonces, de verdad, le agradezco por haber asistido a esta sesión importante en la Comisión de Defensa del Consumidor. Y siempre, estaremos en contacto, sobre todo, siempre desde la comisión estaremos preocupados por los consumidores, los usuarios. Eso es nuestro mayor alcance y, sobre todo, nosotros trabajamos por ellos.

Y agradezco a nuestra invitada su asistencia.

La Presidencia solicita acordar la dispensa de la aprobación del Acta para el trámite de 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.

Agradeciendo a los señores congresistas, a nuestra invitada por su asistencia y participación, siendo las doce y cuarenta y seis de la tarde se levanta la sesión.

Muchas gracias.

***-A las 12:46 h, se levanta la sesión.***