



CONGRESO
de la
REPÚBLICA

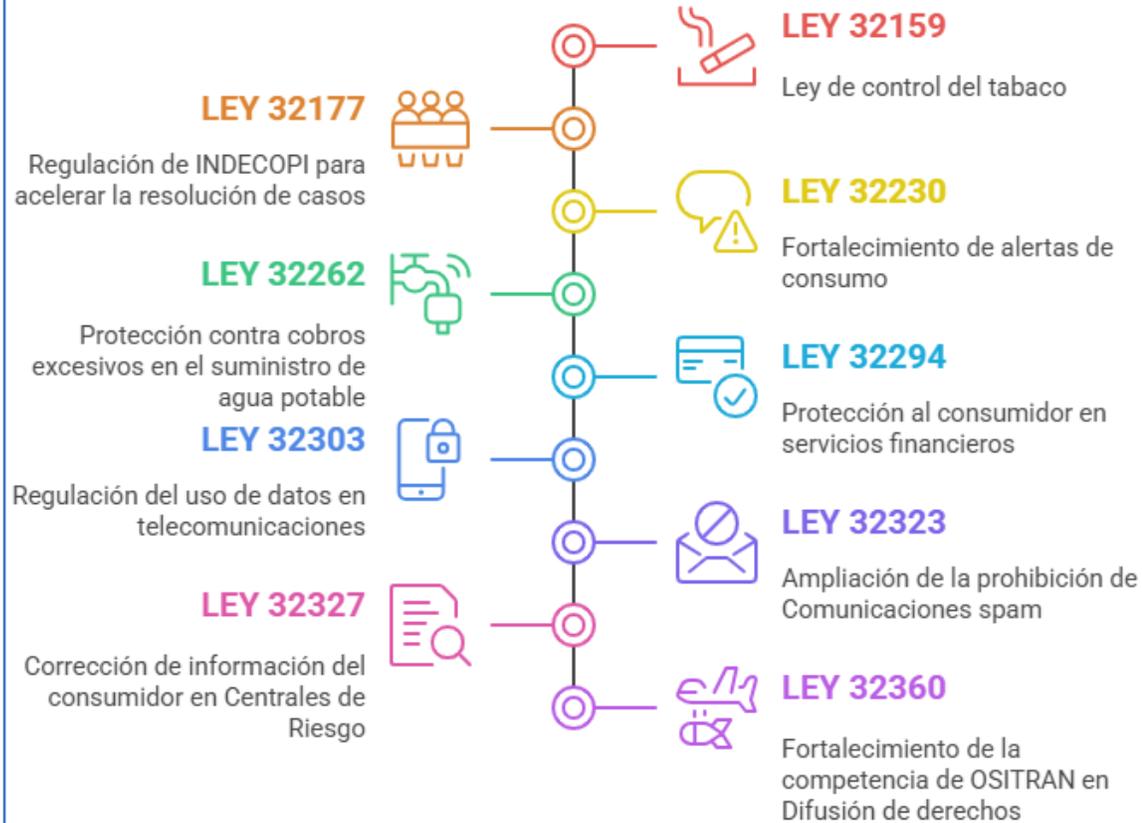


COMISIÓN DE
DEFENSA DEL
CONSUMIDOR

Escuchamos tu voz

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2024-2025

Leyes aprobadas en protección del consumidor



DIARIO OFICIAL DEL BICENTENARIO


El Peruano

PRODUCCIÓN LEGISLATIVA - LEYES

| N° | PROYECTO DE LEY | DICTAMINADO | AUTOR | GRUPO PARLAMENTARIO | FECHA DE PUBLICACIÓN | N° LEY |
|----|---|---|---|---|----------------------|--------|
| 1 | 3412-3437-3732-4717 | Ley del Control del Consumo de Productos de Tabaco, Nicotina o Sucedáneos de Ambos para la Protección de la vida y la salud | Lady Camones, Kathy Ugarte, Rosio Torres Salinas y Alejandro Soto | Alianza Para el Progreso -APP | 12.11.2024 | 32159 |
| 2 | 6453/2023-CR (INSISTENCIA) | Ley que regula el otorgamiento de dietas y la realización de sesiones de los diferentes órganos Resolutivos del Indecopi. | Adriana Tudela G | AVANZA PAÍS | 03.12.2024 | 32177 |
| 3 | 9029/2024-CR | Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, con el fin de fortalecer el sistema de alertas de productos y servicios peligrosos (sistema de alertas de consumo). | Idelso Manuel García Correa | Alianza Para el Progreso -APP | 08.01.2025 | 32230 |
| 4 | 75/2021-CR (INSISTENCIA) | Ley que protege a los usuarios ante cobros excesivos en el suministro de agua potable | Digna Calle Lobatón | PODEMOS | 20.03.2025 | 32262 |
| 5 | 7588/2023-CR | Ley que modifica la ley 28587, ley complementaria a la ley de protección al consumidor en materia de servicios financieros, para regular el informe de la denegatoria de un crédito. | Rosangella Barbarán | Fuerza Popular | 10.04.2025 | 32294 |
| 6 | 6832/2024-CR (OBSERVADO) ACUM. 6717-7410 | Ley que modifica el DL 1182, que regula uso de datos derivado de las telecomunicaciones, localización y geolocalización de equipos y el DL 1338 a fin de precisar la identificación, geolocalización y rastreo de terminales móviles para la suspensión de la línea telefónica, el bloqueo de IMEI y la baja de servicio en casos de utilización vinculadas a llamadas con contenido delictivo. | DIEGO CALDERÓN. BAZÁN | AVANZA PAÍS | 16.04.2025 | 32303 |
| 7 | 2942/2022-CR, 3131/2022-CR y 3541/2022-CR). | Ley que modifica la ley 29571, código de protección y defensa del consumidor, a fin de ampliar la prohibición de las comunicaciones spam | Patricia Juarez Kathy Ugarte Mamani Jose Luna Gálvez | Fuerza Popular Bloque Magisterial Podemos | 09.05.2025 | 32323 |
| 8 | 6317/2023-CR 6325/2023-CR 7075/2023-CR 8239/2023-CR 9011/2024-CR 9071/2024-CR | Ley que modifica la Ley 28587, Ley Complementaria a la ley de Protección al Consumidor en materia de servicios financieros, y la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de incorporar el procedimiento de regularización y corrección de información de los consumidores en las Centrales de Riesgos | Kathy Ugarte Mamani Digna Calle Lobatón Jose Luna Gálvez Manuel García Correa | Unidad y Diálogo Parlamentario - Podemos Perú Alianza Para el Progreso -APP | 10.05.2025 | 32327 |
| 9 | 9058/2024-CR (OBSERVADO) | Ley que modifica la ley 26917 —ley de supervisión de la inversión privada en infraestructura de transporte de uso público y promoción de los servicios de transporte aéreo— para fortalecer la competencia del organismo supervisor de la inversión en infraestructura de transporte de uso público (Ositran) en la difusión de los derechos y deberes de los usuarios que utilizan dichas infraestructuras | Idelso Manuel García Correa | Alianza Para el Progreso -APP | 31.05.2025 | 32360 |

DICTAMENES APROBADOS

| N° Dictamen | N° PL | PROYECTO DE LEY | Dictaminado | AUTOR | GRUPO PARLAMENTARIO | TITULO | Votación | ESTADO |
|-------------|-------|--|-------------|--|--|---|------------|-------------------------|
| 1 | 1 | 6453/2023-CR (INSISTENCIA) | 1.10.2024 | Adriana Tudela G | AVANZA PAÍS | Ley que Garantiza la eficacia y eficiencia en los órganos Resolutivos del Indecopi. | Mayoría | LEY 32177 |
| 2 | 2 | 7117/2023-CR (OBSERVADO) | 15.10.2024 | Eduardo Castillo Rivas | Fuerza Popular | Ley que modifica el CPDC respecto del Libro de Reclamaciones | Unanimidad | Orden del Día |
| 3 | 3 | 8608/2024-CR | 29.10.2024 | Jáuregui Martínez de Aguayo, María | Renovación Popular | Ley que implementa criterios de contenidos a las sinopsis de las obras cinematográficas dirigidos al público menor de edad | Unanimidad | Orden del Día |
| 4 | 6 | 08543/2024-CR 08455/2023-CR 8633/2024-CR | 05.11.24 | Wilson Soto Luna Gálvez, José León Edgard Raymundo | AP Podemos Peru Bloque Democrático | Ley que modifica la ley 30021, ley de promoción de la alimentación saludable para niños, niñas y adolescentes, regulando el uso de imágenes de frutas en la publicidad y etiquetado | Unanimidad | DICTAMEN Falta C. Salud |
| 5 | 7 | 9029/2024-CR | 05.11.24 | Idelso Manuel García Correa | Alianza Para el Progreso | Ley que modifica la ley 29571, código de protección y defensa del consumidor, con el fin de fortalecer el sistema de alertas de productos y servicios peligrosos (sistema de alertas de consumo). | Unanimidad | LEY 32230 |
| 6 | 8 | 9058/2024-CR | 19.11.24 | Idelso Manuel García Correa | Alianza Para el Progreso | Ley que modifica la ley 26917 —ley de supervisión de la inversión privada en infraestructura de transporte de uso público y promoción de los servicios de transporte aéreo— para fortalecer la competencia del organismo supervisor de la inversión en infraestructura de transporte de uso público (Ositran) en la difusión de los derechos y deberes de los usuarios que utilizan dichas infraestructuras | Unanimidad | Ley 32360 |
| 7 | 14 | 6317/2023-CR 6325/2023-CR 7075/2023-CR 8239/2023-CR 9011/2024-CR 9071/2024-CR | 26.11.2024 | Ugarte Mamani Digna Calle Lobatón Jose Luna García Correa | Unidad y Diálogo Parlamentario - Podemos - APP | Ley que modifica la Ley 28587, Ley Complementaria a la ley de Protección al Consumidor en materia de servicios financieros, y la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de incorporar el procedimiento de regularización y corrección de información de los consumidores en las centrales de riesgos | Mayoría | Ley 32327 |
| 8 | 16 | 9063/2024-CR 9483/2024-CR | 26.11.2024 | Guido Bellido y Bustamante | Podemos Perú y Fuerza Popular | Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de eliminar la exoneración del pago de costos y costas en el procedimiento administrativo sancionador por allanamiento y reconocimiento del proveedor. | Mayoría | Orden del Día |

DICTAMENES APROBADOS

| N° Dictamen | N° PL | PROYECTO DE LEY | Dictaminado | AUTOR | GRUPO PARLAMENTARIO | TITULO | Votación | ESTADO |
|-------------|-------|---|-------------|---|--------------------------------------|---|------------|----------------------------|
| 9 | 17 | 8664/2024-CR | 03.12.2024 | Digna Calle Lobatón | Podemos Perú | Ley que modifica el decreto legislativo 1280, decreto legislativo que aprueba la ley del servicio universal de agua potable y saneamiento, y el decreto legislativo 1284, decreto legislativo que crea el fondo de inversión agua segura, a fin de precisar los subsidios, las tasas y las autorizaciones de servicios para los usuarios | Mayoría | DICTAMEN Falta C. Vivienda |
| 10 | 18 | 05488/2022-CR | 10.12.2024 | Jorge Luis Flores Ancachi | Acción Popular | Ley que establece mecanismos para la venta de entradas a eventos. | Unanimidad | DECRETO DE ARCHIVO |
| 11 | 21 | 05467/2022-CR 9084/2024-CR 9362/2024-CR | 10.12.2024 | Guido Bellido Bustamante D. García Correa | Perú Bicentenario Fuerza Popular APP | Ley que regula la actividad de arrendamiento turístico a fin de garantizar los derechos de los consumidores y la inscripción del arrendador turístico en el registro digital del arrendamiento turístico (REDAT) | Unanimidad | DICTAMEN |
| 12 | 22 | 4277/2022-CR (OBSERVADO) | 04.03.2025 | Digna Calle Lobatón | Podemos Perú | Ley que regula el procedimiento de la venta y la devolución del costo de las entradas a conciertos | Mayoría | Orden del Día |
| 13 | 23 | 05151/2022-CR | 04.03.2025 | Jorge Luis Flores Ancachi | Acción Popular | Ley para la protección de la calidad nutricional que prohíbe el uso de latosueros y suero lácteo | Mayoría | DECRETO DE ARCHIVO |
| 14 | 25 | 9509/2024-CR 1874/2021-CR | 11.03.2025 | Arturo Alegría García Digna Calle Lobatón | Fuerza Popular | Modificar la ley 27261, ley de aeronáutica civil para incrementar la protección al pasajero aéreo fortaleciendo las compensaciones por retrasos y sobreventa de pasajes (overbooking). | Mayoría | DICTAMEN |
| 15 | 26 | 4553/2022-CR (OBSERVADO) | 11.03.2025 | Elías Varas Meléndez | Perú Bicentenario | Devolución del pago y compensación servicio de agua potable | Mayoría | Orden del Día |
| 16 | 29 | 6832/2024-CR (OBSERVADO) ACUM. 6717-7410 | 1.4.2025 | DIEGO BAZÁN CALDERÓN. | AVANZA PAÍS | Ley que modifica el DL 1182, uso de datos derivado de las telecomunicaciones, localización y geolocalización de equipos , DL 1338 a fin de precisar la identificación, geolocalización y rastreo de terminales móviles para la suspensión de la línea telefónica, el bloqueo de IMEI | Unanimidad | LEY 32303 |
| 17 | 30 | 9058/2024-CR(OBSERVADO) | 1.4.2025 | Idelso Manuel García Correa | Alianza Para el Progreso | Ley que modifica la ley 26917 —ley de supervisión de la inversión privada en infraestructura de transporte de uso público y promoción de los servicios de transporte aéreo— para fortalecer la competencia del organismo supervisor de la inversión en infraestructura de transporte de uso público (ositran) en la difusión de los derechos y deberes de los usuarios que utilizan dichas infraestructuras | Unanimidad | LEY 32360 |

DICTAMENES APROBADOS

| N° Dictamen | N° PL | PROYECTO DE LEY | Dictaminado | AUTOR | GRUPO PARLAMENTARIO | TITULO | Votación | ESTADO |
|-------------|-------|---|-------------|--|--------------------------|--|------------|------------------------------|
| 18 | 36 | 6317/2023-CR 6325/2023-CR 7075/2023-CR 8239/2023-CR 9011/2024-CR 9071/2024-CR (Observación) | 8.4.2025 | Varios | Varios | Centrales de Riesgos | Unanimidad | LEY 32327 |
| 19 | 37 | 9656/2024-CR | 8.4.2025 | Maria del Carmen Alva | No agrupada | LEY QUE SANCIONA LA ACTIVACIÓN DE TARJETAS SIM SIN CONSENTIMIENTO DEL TITULAR | Mayoría | AutografaOBSERVADA |
| 20 | 38 | 9254/2024-CR | 15.04.2025 | Soto Palacios, Wilson | Acción Popular | Modificar el artículo 20 del Decreto Legislativo 1062, para fortalecer el sistema de control y vigilancia de la inocuidad de los alimentos agropecuarios y proteger a los consumidores | Mayoría | DICTAMINADO Falta C. Agraria |
| 21 | 39 | 10418/2024-CR | 29.04.2025 | Idelso Manuel García Correa | Alianza Para el Progreso | Modificar la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor para mejorar la eficiencia en los procedimientos administrativos del Indecopi | Unanimidad | DICTAMINADO |
| 22 | 41 | 9680/2024-CR 9566/2024-CR | 06.05.2025 | Adriana Tudela Gutierrez /Raymundo Mercado | AVANZA PAÍS | Ley que garantiza la eficiencia de los procedimientos realizados ante el Instituto Nacional de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi a favor de los consumidores | Mayoría | DICTAMINADO |
| 23 | 42 | 10372/2024-CR | 20.05.2025 | Idelso Manuel García Correa | Alianza Para el Progreso | Modificar el artículo 112 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del consumidor, para mejorar la eficacia de los arbitrajes de consumo en el país. | Unanimidad | DICTAMINADO |
| 24 | 45 | 4436-4789-4797 (observado) | 03.06.2025 | | | Ley de protección a las personas con diabetes | Unanimidad | DICTAMINADO |
| 25 | 48 | 9973/2024-CR 10183/2024-CR 10486/2024-CR | 03.06.2025 | Idelso Manuel García Correa Norma Yarrow Lumbreras Edgard Reymundo Mercado | | Modificar los artículos 2, 5 y 7 de la Ley 28681, Ley que regula la comercialización, consumo y publicidad de bebidas alcohólicas, para regular el etiquetado, a venta virtual, distribución y entrega a domicilio de las bebidas alcohólicas, con la finalidad de combatir la venta de bebidas alcohólicas a menores de edad. | Unanimidad | DICTAMINADO |

LABOR DE CONTROL POLÍTICO

VISITAS DE INSPECCIÓN

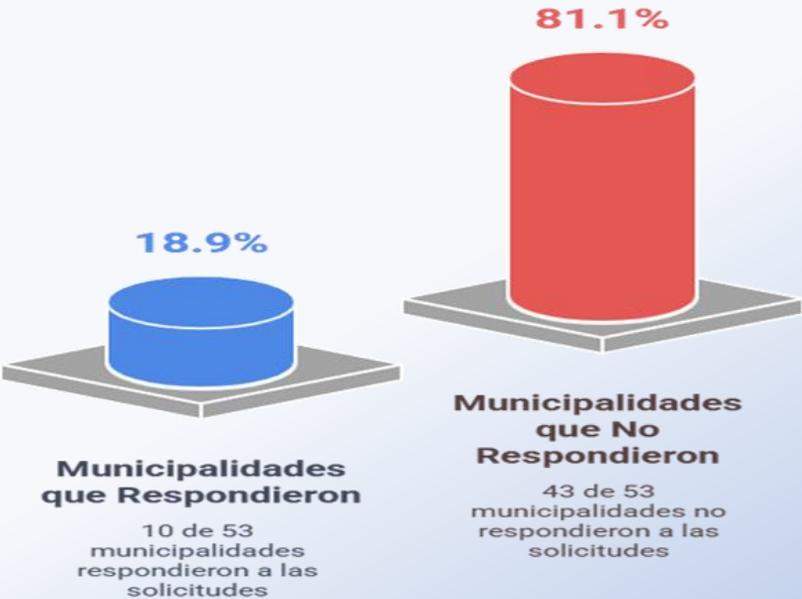


| VISITA DE INSPECCIÓN | ENTIDAD | LUGAR | FECHA | FISCALIZACIÓN |
|----------------------|--|--------|------------|---|
| PRIMERA | SUNASS – ODS | PIURA | 26/09/2024 | Se verifico el estándar de calidad en el servicio público de agua y saneamiento, el reporte de seguimiento de inversiones en el primer semestre de 2024 y el mapa de interrupciones del servicio donde están conectados. |
| SEGUNDA | Nuevo Terminal Aeropuerto Jorge Chávez | CALLAO | 19/11/2024 | Se verifico el avance de la puesta en funcionamiento, se inspeccionó las áreas para la atención de reclamos de los usuarios, la señalética y orientación para los pasajeros y la transitabilidad y acceso a los usuarios. |
| TERCERA | Planta de la EPS Grau | PIURA | 17/12/2024 | Se supervisó la planta de tratamiento de agua potable de Curumuy para evaluar la situación del abastecimiento de agua y se verifico la atención a los reclamos, las interrupciones del servicio y la verificación de la calidad del servicio. |

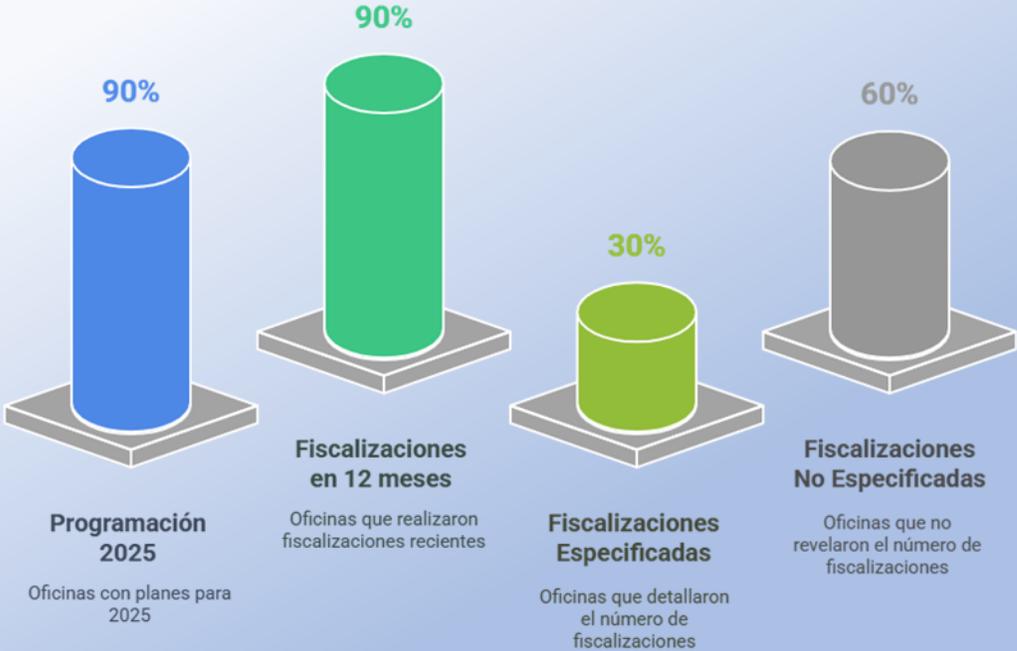


FISCALIZACIÓN DE CENTROS COMERCIALES

Tasas de Respuesta de las Municipalidades a las Solicitudes de Información



Fuente: Data y Elaboración Codeco 2024-2025



Fuente: Data y Elaboración Codeco 2024-2025

FISCALIZACIÓN EN SERVICIO DE SANEAMIENTO

| PROBLEMAS IDENTIFICADOS | SOLUCIÓN POR SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - SUNASS |
|---|---|
| Aniegos de agua potable y alcantarillado | Inició fiscalización con la finalidad de verificar el cumplimiento de las obligaciones normativas de Sedapal S.A. respecto de la atención y solución de los problemas operacionales reiterativos de desbordes de aguas residual. Asimismo, ha ejecutado trabajos de campo orientados a la reparación de las redes de agua potable y alcantarillado, así como a la reposición del pavimento, restableciendo de forma segura tanto los servicios como la transitabilidad vehicular en la zona. |
| Buzón sin tapa | Representantes de la EPS Grau S.A. indicaron que realizarán las reparaciones correspondientes. |
| Desabastecimiento de agua | Se brindó asistencia técnica a la EPS Grau S.A. en la actualización del Plan de contingencia ante déficit hídrico, que se inició en el primer trimestre del año. |
| Sedapal adeuda más de S/ 2 millones a miles de hogares en pobreza extrema en Lima Norte, tras no aplicar durante más de 2 años el subsidio cruzado focalizado (tarifa especial destinada a reducir el costo del agua para las familias más vulnerables) | Inició acciones de fiscalización sobre el cumplimiento normativo en el cambio de la situación de beneficiario a no beneficiario del subsidio cruzado focalizado, en el ámbito de responsabilidad de Sedapal S.A., a partir de setiembre de 2022 y determinó que Sedapal S.A. aplicó indebidamente la tarifa de la categoría doméstico no beneficiario a usuarios a los que les correspondía la categoría doméstico beneficiario. Por tal motivo, impuso medidas correctivas con las que ordenó, entre otros, la devolución de los montos facturados en exceso a los usuarios afectados, con los respectivos intereses, de corresponder. |



Intersección de la calle 2 con la transversal Tarapacá, en el barrio Buenos Aires de Sullana - Piura



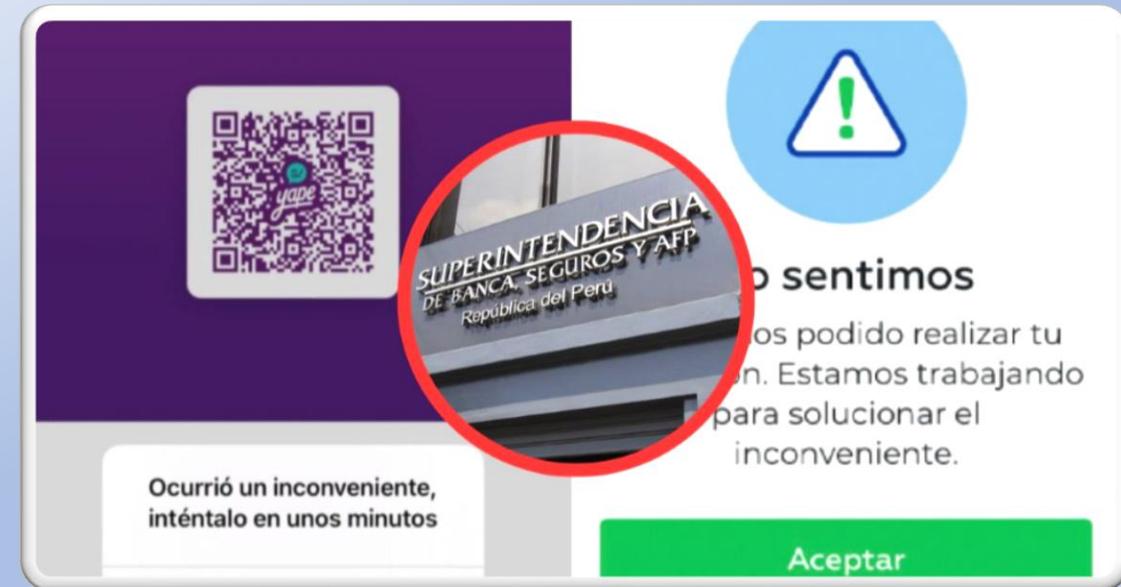
Av. Gálvez - Chimbote

FISCALIZACIÓN A LOS SERVICIOS FINANCIEROS

Problemas identificados:

- Transacciones no reconocidas
- Caída de plataformas digitales.
- Filtración de datos personales
- Educación Financiera

Se fiscalizó el accionar de SBS, Autoridad Nacional de Protección de datos Personales (Minjus) e Indecopi.



FISCALIZACIÓN A LOS SERVICIOS DE SALUD

- Desabastecimiento y escasez de medicamentos e insumos
- Deficiente calidad de atención
- Falta de atención médica y especialistas
- Desaparición de equipos médicos
- Dificultad en citas
- Deficiente infraestructura
- Incumplimiento de horario laboral
- Déficit presupuestal
- Transparencia de información



LABOR DE REPRESENTACIÓN

I Audiencia Pública Descentralizada
Empoderando al Consumidor:
Conoce tus derechos para exigir mejores productos y servicios

III Audiencia Pública Descentralizada
Problemática de la atención a los usuarios en los servicios de salud en la Región Piura

V Audiencia Pública Descentralizada
Problemática del usuario del servicio de agua potable y saneamiento y Balance de gestión



II Audiencia Pública Descentralizada
Empoderando al Consumidor de Madre de Dios:
Conoce tus derechos para exigir mejores productos y servicios
¡Escuchamos tu voz!

IV Audiencia Pública Descentralizada
Problemática en la calidad de los servicios turísticos en la Región Tacna



PERU: TRANSICIÓN JUSTA HACIA ESTILOS DE VIDA SOSTENIBLES DIA MUNDIAL DEL CONSUMIDOR 2025



Participación del presidente ejecutivo del Indecopi, Alberto Villanueva; la directora de la Escuela de Gobierno y Políticas Públicas de la PUCP, Roxana Barrantes; y el presidente de Sunass, Mauro Gutiérrez.

Asimismo, el gerente general de Osinergmin, Víctor Fernández, y el presidente del Osiptel, Rafael Muenta.

“OPORTUNIDADES Y DESAFÍOS REGULATORIOS PARA UNA ALIMENTACIÓN SALUDABLE EN EL PERU”



Participación de la Dra. Maureen Birmingham, representante de la OPS/OMS en el Perú, y del Sr. Fabio da Silva, asesor regional en nutrición y actividad física de la OPS, quienes subrayaron la importancia de los marcos regulatorios en la prevención de enfermedades crónicas no transmisibles.

Representantes de MINSA y MINEDU expusieron los avances institucionales y desafíos pendientes en la implementación de políticas públicas orientadas a fomentar entornos saludables desde la escuela y la comunidad.

La CARTILLA del Consumidor



CONVENIO con INDECOPI



IMPULSO DE LA EMISION DE LA POLÍTICA NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR AL 2030



MÓDULO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR /Convenio con INDECOPI

Se han atendido hasta la fecha más de 1700 solicitudes entre denuncias, reclamos y quejas de consumidores y usuarios, y mas de 3700 asesorías. siendo las actividades más reclamadas los servicios de luz, gas y telecomunicaciones

| Servicio de Atención al Ciudadano – OLI INDECOPI | 2024-2025 |
|---|-----------|
| Asesorías | 3762 |
| Reclamos ingresados | 1741 |
| Reclamos Resueltos | 1827 |

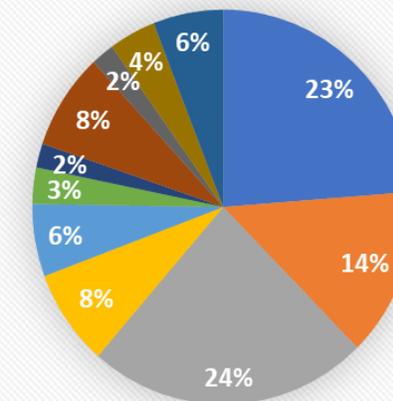
| N° | Sector Económico | 2024 | May-2025 | Total 2024-2025 |
|--------------|---|--------------|--------------|-----------------|
| 1 | Sistema financiero | 1,114 | 574 | 1,688 |
| 2 | Servicios profesionales, técnicos y otros | 320 | 144 | 464 |
| 3 | Telecomunicaciones | 307 | 185 | 492 |
| 4 | Comercio mayorista de otros productos | 194 | 100 | 294 |
| 5 | Comercio minorista de otros productos | 169 | 100 | 269 |
| 6 | Educación | 150 | 105 | 255 |
| 7 | Act. artísticas, entretenimiento. y esparcimiento. | 137 | 42 | 179 |
| 8 | Comercio minorista de textiles, prendas de vestir y calzado | 128 | 77 | 205 |
| 9 | Supermercados, bodegas, minimarkets y similares | 95 | 43 | 138 |
| 10 | Transporte terrestre y otros tipos de transporte | 87 | 46 | 133 |
| | Otros sectores | 532 | 334 | 866 |
| Total | | 3,233 | 1,750 | 4,983 |

Nota: Información preliminar al cierre de mayo 2025

Fuente: Plataforma Interactiva del Servicio de Atención al Ciudadano – PISAC

Elaboración: Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión de Oficinas Regionales

CASOS ATENDIDOS



■ OSINERGMIN

■ INDECOPI

■ SBS

■ SUSALUD

■ MUNICIPALIDADES

■ OTROS

■ OSIPTEL

■ SUNASS

■ FONAVI

■ MINISTERIOS

■ DEFENSORIA DEL CLIENTE FINANCIERO

