

## ACTA

### PRIMERA SESION ORDINARIA

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

#### PERIODO ANUAL DE SESIONES 2024-2025

Semipresencial

Sala Carlos Torres y Torres Lara – Edificio Víctor Raúl Haya de la Torre  
Plataforma Microsoft Teams

Martes, 03 de setiembre de 2024

#### *Resumen de acuerdos:*

- Se aprobó por unanimidad el Plan de Trabajo de la Comisión de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos para el periodo anual de sesiones 2024-2025.
- Se aprobó por unanimidad el acta de la sesión de Elección de los miembros de la Mesa Directiva e Instalación de la Comisión.
- Se aprobó por unanimidad la dispensa del trámite de lectura y aprobación del acta para ejecutar los acuerdos de la sesión.

Desde la sala Carlos Torres y Torres Lara del edificio Víctor Raúl Haya de la Torre y a través de la plataforma *Microsoft Teams*, siendo las 14 h 11 min del día martes 03 de setiembre de 2024 y, verificado que se contaba con el quórum reglamentario que, para la presente sesión es de 9 congresistas, el congresista Idelso Manuel García Correa, presidente de la Comisión, dio inicio a la primera sesión ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, correspondiente al periodo anual de sesiones 2024-2025, con la asistencia de los congresistas titulares BUSTAMANTE DONAYRE, Ernesto; BELLIDO UGARTE, Guido; BARBARÁN REYES, Rosangella Andrea; OBANDO MORGAN, Auristela Ana; REVILLA VILLANUEVA, César Manuel; TORRES SALINAS, Rosío; TELLO MONTES, Nivardo Edgar; CRUZ MAMANI, Flavio; HERRERA MEDINA, Noelia Rossvith; SOTO PALACIOS, Wilson; CHIRINOS VENEGAS, Patricia Rosa; BERMEJO ROJAS, Guillermo; MORANTE FIGARI, Jorge Alberto; PAREDES PIQUÉ, Susel Ana María y el congresista MONTALVO CUBAS, Segundo Toribio, accesitario de la Comisión.

También dio cuenta de la justificación de inasistencia del señor congresista CERRÓN ROJAS, Waldemar José.

## ACTA

El PRESIDENTE puso a consideración el acta de la sesión de Elección de los miembros de la Mesa Directiva e Instalación de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, para el Periodo Anual de Sesiones 2024-2025, de fecha 21 de agosto de 2024, aprobada con dispensa de su lectura en su oportunidad, no habiendo observaciones, se dejó constancia que el acta fue aprobada por unanimidad.

### I. DESPACHO

El PRESIDENTE dio cuenta de los documentos recibidos y remitidos desde el 21 hasta el 29 de agosto de 2024.

### II. INFORMES

EL PRESIDENTE dio cuenta que según lo previsto en la Ley 29694, Ley que protege a los consumidores de las prácticas abusivas en la selección o adquisición de textos escolares modificada por la Ley 29839, Ley que modifica la Ley 29694, Ley que protege a los consumidores de las prácticas abusivas en la selección o adquisición de textos escolares, para lograr su eficiencia, la cual señala que el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) tiene la obligación de informar semestralmente sobre la aplicación de dicha ley. Por ello, informó que el presidente ejecutivo del Indecopi ha remitido el Oficio 245-2024-PRE/INDECOPÍ de fecha 29 de agosto de 2024, por el cual adjunta el Informe 61-2024 de la Dirección de Fiscalización, la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión de Oficinas Regionales, los mismos que puso de conocimiento de los miembros de la Comisión.

### III. PEDIDOS

El congresista SOTO PALACIOS informó que el fin de semana se ha difundido por diferentes medios de comunicación que en los hospitales a nivel nacional no hay abastecimiento de medicamentos, por el cual pidió que se invite al ministro de Salud y al representante de CENARES para que informe sobre la problemática de la escasez de medicamentos. Asimismo, pidió que se solicite al presidente del Consejo de Ministros el estado de la dación de la reglamentación de la Ley 32033, Ley que garantiza y promueve el acceso y uso a los medicamentos genéricos en Denominación Común Internacional (DCI) y fortalece la regulación de los productos farmacéuticos y dispositivos médicos en beneficio de los pacientes y usuarios, toda vez que la presidenta de la República en su oportunidad se habría comprometido.

EL PRESIDENTE señaló que tomaba nota de los pedidos del congresista SOTO PALACIOS.

### IV. ORDEN DEL DÍA

Como primer punto del orden del día, el PRESIDENTE anunció que se tiene la propuesta de Plan de Trabajo de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos para el Periodo Anual de Sesiones 2024-2025, el cual se les ha repartido junto con la agenda, detallando los temas a desarrollar, por lo que agradeció a los congresistas que hicieron llegar sus aportes, los mismos que se han sido incorporado.

Seguidamente, señaló que en líneas generales, entre los temas a priorizar, se tiene el fortalecimiento del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor; mejorar de la legislación y seguimiento del cumplimiento de la protección al usuario de servicios públicos regulados; seguimiento al cumplimiento de la protección de los consumidores frente a la publicidad engañosa, protección de los usuarios de servicios bancarios, financieros, de seguros y Afps; revisión e implementación de acciones para garantizar el servicio universal de agua potable, de servicios de telecomunicaciones en general; el servicio de electricidad e hidrocarburos; el servicio que involucra la explotación de la infraestructura de transporte de uso público como carreteras, aeropuertos, puertos, vías férreas –incluida la prestación de servicios públicos de transporte ferroviario de pasajeros en las líneas del Metro de Lima y Callao– así como la hidrovía amazónica.

Así también, indicó que se propone la implementación de medidas de protección frente al comercio electrónico, acciones para el mejoramiento de la calidad de atención de usuarios de productos y servicios destinados a la salud; cumplimiento del etiquetado de alimentos y bebidas; revisión e implementación de acciones para el mejoramiento de la calidad de atención de usuarios del servicio de transporte urbano, interprovincial, nacional e internacional, en todas sus modalidades fluvial, terrestre y aéreo y la revisión e implementación de acciones para que aseguren al ciudadano acceso a medidas correctivas y el pago de costas y costos procedimentales, en el

supuesto que el ciudadano tenga la necesidad de acudir ante el Indecopi o los órganos reguladores para asegurar el respeto de sus derechos como consumidor o usuario.

Luego, dijo que agradece los aportes al plan de trabajo recibidos del congresista BELLIDO UGARTE, los mismos que fueron incorporados a la propuesta en debate. Al mismo tiempo, manifestó que dado el poco tiempo con el que se cuenta, se necesita empezar a programar la sustentación, discusión y dictamen de los proyectos de ley pendientes, así como para realizar la labor de fiscalización y de representación propia de la comisión, pero es importante aprobar previamente el Plan.

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

El congresista SOTO PALACIOS solicitó que en el Plan de Trabajo de la Comisión se considere la realización de las audiencias descentralizadas a nivel nacional.

El PRESIDENTE señaló que el plan en debate incluye lo solicitado por el congresista Soto Palacios.

Acto seguido, el PRESIDENTE dispuso someter a votación la propuesta de Plan de Trabajo de la Comisión de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos para el Periodo Anual de Sesiones 2024-2025.

Sometido a votación nominal el Plan de Trabajo de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos fue aprobado UNANIMIDAD, con 14 votos a favor de los señores congresistas titulares GARCÍA CORREA, Idelso Manuel; BUSTAMANTE DONAYRE, Ernesto; BELLIDO UGARTE, Guido; BARBARÁN REYES, Rosangella Andrea; OBANDO MORGAN, Auristela Ana; REVILLA VILLANUEVA, César Manuel; TORRES SALINAS, Rosío; CRUZ MAMANI, Flavio; HERRERA MEDINA, Noelia Rossvith; SOTO PALACIOS, Wilson; CHIRINOS VENEGAS, Patricia Rosa; BERMEJO ROJAS, Guillermo; MORANTE FIGARI, Jorge Alberto y PAREDES PIQUÉ, Susel Ana María.

—o—

Prosiguiendo con la agenda del orden del día, el PRESIDENTE presentó al señor Alberto Villanueva Eslava, presidente del Consejo Directivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), quien fuera invitado para presentar su ponencia sobre el Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor y el Plan de Trabajo 2024 -2025, quien se presenta acompañado de la señora Katy Silvana Peñaloza Vasallo, directora de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor, el señor Sergio Chue Salazar, director de la Dirección de Signos Distintivos, el señor Luis Fernando Marcelo Gorrio, secretario técnico de la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas y la señora Teresa Ramírez Pequeño, asesora de la presidencia.

El señor VILLANUEVA ESLAVA mencionó que el Indecopi tiene ocho competencias amplias entre ellas está la Protección al consumidor, Libre competencia, Fiscalización de la competencia desleal, Propiedad intelectual Dumping y subsidios, Procedimientos concursales, Eliminación de barreras burocráticas y la Firma electrónica.

Seguidamente, manifestó que su plan de trabajo tiene siete ejes centrales y los primeros cuatro coinciden con el plan que existe, los cuales se presentó a CEPLAN. Estos ejes son 1) Educación, Orientación y difusión; 2) Protección a la salud y seguridad; 3) Mecanismos de Prevención y

solución de conflictos; 4) Fortalecimiento del Sistema Nacional Integrado de Protección al consumidor; 5) Reactivación económica, 6) Gobierno digital en el consumo; 7) Indecopi en todo el Perú.

Al mismo tiempo, con relación al primer eje de acción, la educación, orientación y difusión, dijo que en Indecopi se abarcará el tema de la educación en tres niveles: 1) Indecopi Educa, 2) Nivel Profesional técnico de abogados, 3) Educación dirigida a la ciudadanía. Así mismo, refirió que el lanzamiento de INDECOTIPS son unas infografías donde señalan los derechos de los pasajeros aéreo, terrestre y fluvial y dio cuenta de las intervenciones sobre servicio de transporte marítimo que se realizaron en la ciudad de Iquitos. También, dijo que se ha realizado una serie de guías publicadas. Sobre el particular les hizo llegar información a los señores congresistas.

Como segundo eje de acción de protección a la salud y seguridad, señaló que se continuará con la difusión del sistema de alertas de productos y servicios; y se ejecutará el proyecto financiado por Cooperación Económica Asia-Pacífico - APEC.

Como tercer eje de acción, sobre los mecanismos de prevención y solución de conflictos, manifestó que actualmente se tiene un porcentaje del 39.322% de atención de reclamos de consumo a nivel nacional, que han sido atendidos de una manera muy rápida y eficiente utilizando el método de conciliación y mediación; y mencionó que también se promueven la realización de una serie de defensorías gremiales.

Como cuarto eje de acción, del fortalecimiento del Sistema Nacional Integrado de Protección al consumidor, trató sobre los aspectos: 1) La política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor 2024-2030; 2) Fortalecimiento de las asociaciones de consumidores y 3) Nuevo portal del consumidor.

Como quinto eje de acción reactivación económica, indicó que se ha procedido a una reducción de tasas para las Mypes a nivel nacional en un 25% y en el caso de zonas de emergencia esta reducción llega a un 50%, considerando que a la fecha ya han sido mil ciento veinticuatro Mypes que han accedido a este beneficio. Asimismo, dijo que el Indecopi también ha desarrollado lo que es la ruta del éxito que implica articular con otros órganos del Estado para que puedan llegar al emprendedor desde el inicio hasta la última fase de su emprendimiento y pueda formalizarse; refirió que están desarrollando la marca *SOY ORIGINAL*, esto es respecto a la propiedad intelectual. Al mismo tiempo, señaló que también se hace un acompañamiento para el registro de propiedad intelectual y como primer registro se tiene el *Pan de anís de Concepción*, asimismo, refirió que existe un fortalecimiento del uso de patentes en universidades y centros de investigación y también la simplificación de trámites municipales.

Como sexto eje de acción, con relación al gobierno digital en el consumo, expresó que sacaran el expediente electrónico en todo lo que tiene que ver el consumidor y el uso de inteligencia artificial en las fiscalizaciones de llamadas con fines publicitarios (Spam).

Como séptimo eje de acción, trató sobre los siguientes asuntos: Indecopi en todo el Perú, que se realizan labores de promoción y difusión en el marco del INDECOPÍ a tu alcance; se realizó labores de promoción de los derechos de autor como mecanismos de salvaguarda del legado cultural de las comunidades nativas y comunidades de Lago Titicaca; *III Edición de Haciendo Patria*; debates escolares en el VRAEM; el *Arbolito del Indecopi*. *Sobre Uchi Creativo, Comando Indecopi*, dijo que son las intervenciones que se realiza para poder llevar todos los productos de Indecopi a las zonas más lejanas como capacitación, registro de marcas, orientación y quejas de consumidor, barreras burocráticas y todos los servicios que se pueda brindar.

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

El congresista BUSTAMANTE DONAYRE realizó las siguientes preguntas: en el sector salud sobre la publicidad engañosa, existe documentación o qué dependencia de Indecopi lucha contra esta publicidad que perjudica la salud de la población y sobre la naturaleza de los reclamos de los consumidores que pueden tomar más de dos años y finaliza con una multa de Indecopi a la empresa mas no una retribución al consumidor, para esto Indecopi piensa en cambiar el sistema para que la empresa devuelva el dinero al consumidor afectado y no solo beneficie a Indecopi y cuánto recauda Indecopi con estas multas.

El Congresista BELLIDO UGARTE manifestó que el programa Indecopi Educa le pareció interesante, pero al mismo tiempo cree que no es una institución que se dedique a capacitar que hay otras instituciones que deberían hacerlo. Por otro lado, indicó que en el 2024 hubo programas que realizó Indecopi con una cobertura de quinientos mil personas, por lo que, quiere saber si todos ellos han recibido sus certificados y que valor tienen.

El congresista SOTO PALACIOS señaló que, desde la aprobación del Código de Consumidor del año 2010, no existe preocupación de la alta dirección del Indecopi por accionar en los procesos de intereses difusos o intereses colectivos en pro de tutelar los derechos de los consumidores buscando indemnizaciones ante perjuicios ocasionados; y también refirió que en el tema de la colusión de precios de las farmacias Indecopi no hace proceso de oficio. Luego, señaló que la aprobación de la Ley antispam ha sido observada varias veces por el Poder Ejecutivo.

El señor VILLANUEVA ESLAVA mencionó que las multas que Indecopi pone a las empresas ya no ingresan a Indecopi, sino que van directamente al fondo del tesoro público y comentó que Indecopi viene trabajando con el arbitraje de consumo, para que el consumidor pueda tener una indemnización sobre el reclamo que realizó con alguna empresa. Sobre el tema de salud, expresó que Indecopi tiene el plan de fiscalización y se tratan como fiscalizaciones de oficio en lo que es publicidad engañosa. En cuanto al programa *Indecopi Educa* esto trata de que dentro de los cursos que dicta el Ministerio de Educación, este incluya nuestra temática, que involucren las competencias de Indecopi sobre los derechos del consumidor. Seguidamente, expresó sobre los intereses difusos y la falta de demandas, efectivamente en Indecopi no se han realizado demandas por interés difusos por el momento.

El PRESIDENTE realizó las siguientes preguntas, desde el 2020 no existe una Política ni Plan Nacional de Protección al Consumidor actualizada, éstos son los 2 instrumentos más importantes del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor que estableció el Código de Protección y Defensa del Consumidor, considera que ello es importante ya que sin un Plan Nacional y sin políticas definidas no hay un rumbo concreto en la protección de los consumidores; se sabe que este Plan está ahora en manos del CEPLAN, sin embargo, qué acciones ha realizado su gestión para que estos dos instrumentos sean una realidad; cuáles son los avances del Indecopi en lo que se refiere a la Ley que fortalece la participación de las municipalidades provinciales y municipalidades distritales en la protección y defensa de los derechos del consumidor (Ley 31792); cuántos convenios se tienen en ejecución a nivel nacional; se ha visto con agrado el lanzamiento del nuevo Portal del Indecopi, cuál es el estado actual del mismo y si van a incluir en el mismo los accesos directos para que los consumidores puedan revisar las empresas sancionadas, tal como la hacía el portal “mira a quien le compras” que, por mandato del Código del Consumidor al ser información relevante, orientan a los consumidores y deben ser conocidos; en mayo del presente año las herramientas digitales vinculadas al registro de marcas, tales como “Busca tu marca”, “Consulta tu trámite”, entre otros, presentaron lentitud, se han vuelto a presentar estos inconvenientes, sobre su implementación, cuáles han sido los avances y si ya se completaron en

todas las regiones a nivel nacional. Finalmente, señaló que siendo nuestra preocupación la economía de los consumidores, preguntó si su gestión ha evaluado distinguir el costo de la tasa por presentación de denuncias en materia de consumo, toda vez que en la actualidad un consumidor debe pagar 36 soles para plantear su denuncia ante el Indecopi, monto que desincentiva la cultura del reclamo.

El Congresista TELLO MONTES a través del chat de la sesión refirió que la Asociación Peruana de Facultades y Escuela de Enfermería, le dijeron mediante comunicado que les van a devolver el dinero por el concepto del examen nacional de enfermería como requisito para el Serum; ya que quedó suspendido el examen y luego el Minsa emite resolución ministerial indicando que el examen será gratuito, por lo que preguntó, si también se considerará el examen de la asociación privada los que quieran vender de forma voluntaria, qué hacer si la empresa privada dice devolver el dinero y luego no hacerlo, obligando a los usuarios a rendir en otra fecha el examen, sin ser consultados ni devuelto el dinero para evaluar si rinde el examen de enfermería en la asociación privada o el examen del Minsa que será gratis.

El congresista BELLIDO UGARTE reiteró su pregunta, ¿porque las universidades obligan a sus alumnos ya sea para post grado o pregrado llevar el curso de idioma en la misma universidad?

El congresista BUSTAMANTE DONAYRE volvió a preguntar sobre el tema de publicidad engañosa en el sector salud, qué se intenta hacer de parte de Indecopi.

El señor VILLANUEVA ESLAVA con relación a la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor manifestó que tiene años en proceso, pero dependen de la aprobación del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico - Ceplan y que Indecopi ya presentó el plan. Luego, informó que Indecopi tiene tres políticas: la política de consumidor, la política de propiedad intelectual y la política de libre competencia. Respecto al tema de los convenios con las Municipalidades, expresó que se les ha pedido información, se ha enviado una serie de informaciones y se ha tenido una serie de acciones con las Municipalidades y están en comunicación constante. Al respecto del Portal del Indecopi, mencionó que está en un examen para ser relanzado, ya que ocurrió una vulnerabilidad en el sistema informático. Con relación a la tasa de 36 soles que paga el consumidor, indicó que Indecopi no tiene la potestad de reducción las tasas que se cobran, pero si se tiene un beneficio que son las denuncias informativas cuyo costo de la tasa es cero. En el mismo sentido, indicó que Indecopi si tiene competencia en lo que es publicidad engañosa y se tomaran las medidas en los casos específicos para que pueda investigar y resolver dichos casos.

El congresista BUSTAMANTE DONAYRE comentó que le alegra saber que ya se está trabajando con el tema de la publicidad engañosa; y que también deben investigar a una cadena de farmacias que venden estos medicamentos que podrían perjudican la salud del consumidor.

Finalmente, el PRESIDENTE solicitó la dispensa del trámite de lectura y aprobación del acta para ejecutar los acuerdos adoptados en la presente sesión y no habiendo oposición, el acta fue aprobada.

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

Eran las 15 h 55 min.

**IDELSO MANUEL GARCIA CORREA**  
**Presidente**

**GUIDO BELLIDO UGARTE**  
**secretario**

*La transcripción magnetofónica que elabora el Área de Transcripciones del Departamento del Diario de Debates del Congreso de la República es parte integrante de la presente Acta.*