

CONGRESO DE LA REPÚBLICA
PRIMERA LEGISLATURA ORDINARIA DE 2024

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

PRIMERA SESIÓN ORDINARIA

(Vespertina)

(Documento de trabajo)

MARTES, 3 DE SETIEMBRE DE 2024

PRESIDENCIA DEL SEÑOR IDELSON MANUEL GARCÍA CORREA

—A las 14:11 h, se inicia la sesión.

El señor PRESIDENTE.— Muy buenas tardes, estimados colegas congresistas que conforman esta Comisión de Defensa del Consumidor.

Iniciaremos la primera sesión de la comisión.

Pido a la secretaría técnica que pase lista para verificar el *quorum* correspondiente.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Sí, señora presidente. Buenas tardes, señores y señoras congresistas.

Se pasa la asistencia.

Congresista Manuel García Correa.

El señor GARCÍA CORREA (APP).— Presente.

La SECRETARIA TÉCNICA.— García Correa, presente,

Congresista Ernesto Bustamante Donayre.

El señor BUSTAMANTE DONAYRE (FP).— Bustamante, presente.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Bustamante, presente.

Congresista Guido Bellido Ugarte.

El señor BELLIDO UGARTE (NA).— Presente, secretaria técnica.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Bellido Ugarte, presente.

Congresista Rosangella Barbarán Reyes.

La señora BARBARÁN REYES (FP).— Buenas tardes, presente.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Barbarán Reyes, presente.

Congresista Auristela Obando Morgan

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

La SECRETARIA TÉCNICA.— Obando Morgan, presente.

Congresista César Revilla Villanueva (); congresista Rocío Torres Salina (), congresista Rocío Torres Salina (); congresista Edgar Tello Montes (); congresista Waldemar Cerrón Rojas (); congresista Flavio Cruz Mamani (); congresista Noelia Herrera Medina (); congresista Wilson Soto Palacios

El señor SOTO PALACIOS (AP).— Presente.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Soto Palacios, presente.

Congresista Patricia Chirinos Venegas.

Congresista Guillermo Bermejo Rojas.

El señor BERMEJO ROJAS (JPP-VP).— Presente.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Bermejo Rojas, presente.

Congresista Jorge Alberto Morante Figari.

El señor MORANTE FIGARI (SP).— Buenas tardes, Morante Figari presente.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Morante Figari, presente.

Congresista Susel Paredes Piqué ();

Se deja constancia que la congresista Noelia Herrera Medina y el congresista César Revilla Villanueva, dejan constancia de su asistencia a través del chat.

Han respondido a la asistencia 10 señores congresista. Existe el *quorum* de reglamento.

La señora HERRERA MEDINA (RP).— Herrera Medina, presente.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Sí, se consigna la asistencia de la congresista Noelia Herrera Medina.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, señora secretaria Técnica.

Siendo las 14 horas con 11 minutos, del día martes 3 de setiembre de 2024, contando con el *quorum* de reglamento, se da inicio a la primera sesión ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

Se deja constancia que, en el Acta de la sesión anterior de la elección de la Mesa Directiva e instalación de la comisión, que se aprobó en su oportunidad con dispensa de su lectura.

Pasamos a sesión Despacho.

DESPACHO

El señor PRESIDENTE.— Señores congresistas, la presidencia da cuenta que las citaciones, Agenda y archivos que la integran siempre serán remitidas a través del sistema de gestión de sesiones de comisiones y el sistema de trámite documentario.

Así, también, doy cuenta que se ha generado un WhatsApp de asesores de los despachos de los congresistas miembros de la comisión a cargo de la secretaría técnica de la comisión, a fin de mantener una comunicación fluida con la comisión.

Sesión Informes

Informes

El señor PRESIDENTE.— La presidencia informa que, conforme a lo establecido 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, que señala que el INDECOPI tiene la obligación de informar semestralmente sobre la aplicación de dicha ley.

El presidente ejecutivo el INDECOPI ha remitido el oficio N° 245-2024-PRE/INDECOPI, de fecha 29 de agosto 2024, remitiendo el informe 61-2024 de la 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, la misma que se ha puesto de conocimiento a los miembros de la comisión.

Si algún señor congresista presente, o que esté en la virtualidad, desea hacer algún informe puede levantar la mano o escribir al chat a en este momento y se le dará el uso de la palabra.

La señora PAREDES PIQUÉ (BDP).— Disculpe, señor presidente.

Soy Susel Paredes y solicito se consigne mi asistencia.

Gracias.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, congresista Paredes.

Consignar la asistencia de la congresista Paredes.

Bueno, de la estación de Informes, pasamos a la estación de Pedidos.

Pedidos

Se ofrece la palabra a los señores congresistas que desean formular algún pedido.

Tiene la palabra el congresista Soto.

El señor SOTO PALACIOS (AP).— Muchas gracias, presidente. Muy buenas tardes a todos los colegas.

Señor presidente, el fin de semana hemos visto por los diferentes medios de comunicación, en donde en los diferentes hospitales del país no hay medicamentos.

Entonces, pediría, por favor, a su presidencia o en todo caso podríamos invitar al ministro de Salud a ver su sector qué va a hacer al respecto.

He visto, también, en todas las regiones del país, que los medicamentos que no había hecho compras CENARES, lo que ha hecho es un alza, bastante. Por eso creo que eso es algo preocupante.

Por otro lado, también pedir, bajo su presidencia. Nosotros, anteriormente cuando estaba de presidenta de la comisión, hemos aprobado los medicamentos genéricos. La señora Presidenta, en el mensaje a la nación, el 28 de julio, ha manifestado que iban a reglamentar pronto, pero ha pasado bastante tiempo que hay que pedir, en todo caso, a la Presidencia del Consejo de Ministros, que informe al respecto.

Yo creo que eso preocupa porque falta la reglamentación, uno de los autores también el congresista Bustamante.

Eso sería mis dos pedidos, presidente.

Muchas gracias.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, congresista Soto.

Estamos tomando en cuenta su petición.

Algún otro congresista quiere participar.

Entonces, pasamos a la estación orden del Día.

ORDEN DEL DÍA

El señor PRESIDENTE.— Plan de Trabajo.

Señores congresistas, se les ha repartido junto con la Agenda, la propuesta del Plan de Trabajo que hemos trabajado, detallando los temas a desarrollar.

Agradecemos a los congresistas que nos hicieron llegar sus aportes, los mismos que se han incorporado.

En líneas generales, entre los temas a priorizar, tenemos el fortalecimiento del sistema nacional integrado de protección al consumidor; mejora de la legislación y seguimiento del cumplimiento de la protección al uso de servicios públicos regulados; seguimiento al cumplimiento de la protección de los consumidores, frente a la publicidad engañosa; protección de los usuarios de servicios bancario y financieros de seguros y AFP; 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, de servicios que involucren la explotación de la infraestructura de transporte de uso público como carreteras, aeropuertos, puertos, vías férreas, incluida la prestación de servicios públicos de transportes ferroviario de pasajeros en las líneas del metro de Lina y el Callao, así como la hidrovía amazónica.

Así, también se propone la implementación de medidas de protección frente al comercio electrónico, acciones para el mejoramiento de la calidad de atención a usuarios de productos y servicios destinados a la salud.

Cumplimiento del etiquetado de alimentos y bebidas, rendición 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 respecto de sus derechos como consumidor o usuario.

Agradecemos los aportes del congresista Guido Bellido, quien nos hizo llegar la semana pasada y se han incorporado a la propuesta que está en debate.

Sólo quiero señalar que dado el poco tiempo con el que contamos, necesitamos empezar a programar la sustentación, discusión y dictamen de los proyectos de ley pendientes, así como para

realizar la labor fiscalizadora y de representación propio de la comisión.

Es importante aprobar previamente el plan.

Si algún congresista desea enriquecer el plan, puede intervenir solicitando la palabra presencialmente o a través del chat.

Pueden hacerlo en este momento, el congresista que quiera hacer algún aporte referente al plan.

Como no hay intervenciones. **(2)** Entonces, agradecemos todas las propuestas y con su inclusión al documento presentado.

Considero que podríamos aprobar nuestro plan de trabajo con cargo a redacción.

Pido a la secretaría técnica, proceda a la votación nominal.

Levantó la mano el congresista.

El señor SOTO PALACIOS (AP).— Presidente, solamente para pedir que también la comisión considere que podamos hacer sesiones descentralizadas a nivel nacional.

Eso sería mi pedido.

El señor PRESIDENTE.— Muy bien, congresista Wilson. Estaba dentro del plan, pero no hay ningún inconveniente.

Entonces, si no hay más intervenciones. Pido a la secretaría técnica proceda a la votación nominal del plan de trabajo.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Sí, señor presidente, se saca a votación la propuesta de plan de trabajo.

El sentido de su voto, congresista, García Correa.

El señor GARCÍA CORREA (APP).— A favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— García Correa, favor.

Congresista Ernesto Bustamante.

El señor BUSTAMANTE DONAYRE (FP).— Bustamante, a favor

La SECRETARIA TÉCNICA.— Bustamante, a favor.

Congresista Guido Bellido.

El señor BELLIDO UGARTE (NA).— Bellido, a favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Bellido Ugarte, a favor.

Congresista Rosangella Barbarán Reyes.

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

La SECRETARIA TÉCNICA.— Barbarán Reyes, a favor.

Congresista Auristela Obando Morgan.

La señora OBANDO MORGAN (FP).— Obando Morgan, a favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Obando Morgan, a favor.

Congresista César Revilla Villanueva. El congresista Revilla Villanueva manifiesta su voto a favor a través del chat.

Congresista Rocío Torres Salinas (); congresista Edgar Tello Montes.

La señora TORRES SALINAS (APP).— Presidente, buenas tardes, buenas tardes, colegas. Torres Salinas, considerar mi asistencia y mi voto a favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Se consigna la asistencia y el voto a favor de la congresista Rocío Torres Salinas.

El señor CRUZ MAMANI (PL).— Cruz Mamani.

El señor PRESIDENTE.— Congresista Cruz Mamani, también.

Gracias, congresista Rocío Torres.

La SECRETARIA TÉCNICA.— A favor el congresista Cruz Mamani.

Congresista Noelia Herrera Medina. Se deja constancia del voto a favor de la congresista Herrera Medina.

Congresista Wilson Soto Palacios.

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

La SECRETARIA TÉCNICA.— Soto Palacios, a favor.

Congresista Patricia Chirinos Venegas. Consigna su asistencia a través del chat, la congresista Chirinos Venegas.

¿El sentido de su voto, congresista Chirinos Venegas?

Congresista Guillermo Bermejo Rojas.

El señor BERMEJO ROJAS (JPP-VP).— A favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Bermejo Rojas, a favor. Congresista Jorge Morante Figari.

El señor MORANTE FIGARI (SP).— Morante Figari, a favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Morante Figari, a favor.

Se deja constancia del voto a favor de la congresista Chirinos Venegas.

Congresista Susel Paredes Piqué.

La señora PAREDES PIQUÉ (BDP).— Paredes Piqué, a favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Paredes Piqué, a favor.

Señor presidente, han votado a favor 14 señores congresistas, el plan ha sido aprobado por unanimidad.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, secretaria técnica.

Agradecer a todos los colegas congresistas por el voto aprobado por unanimidad y pasamos al segundo punto de Agenda, que es la exposición del señor Alberto Villanueva Eslava, presidente del consejo directivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Protección de la Propiedad Intelectual INDECOPI.

Se levanta por breves momentos la sesión para que ingrese el presidente de INDECOPI.

—Se suspende la sesión por breves minutos.

—Se reanuda la sesión.

El señor PRESIDENTE.— Reanudamos la sesión.

Quiero agradecer la presencia de nuestro colega congresista Ernesto Bustamante, vicepresidente de la comisión.

Agradecer también la presencia del congresista Guido Bellido, secretario de esta comisión. Al congresista Bermejo por también estar presente acá, y al amigo Wilson Soto, que también lo tenemos acá.

Muchas gracias, estimados colegas.

Le damos la bienvenida a nuestro invitado y a su equipo de trabajo.

El tema de hoy será: El sistema nacional integrado de protección al consumidor y el plan de trabajo 2024-2025.

A su presidente, el señor Alberto Villanueva Eslava, quien se encuentra acompañado de todo su equipo.

Equipo que lo acompaña, señora Katia Silvana Peñaloza Vasallo, directora de la dirección de la autoridad nacional de protección al consumidor; señor Sergio Chuez 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.

Nuestra mecánica del debate será el siguiente:

Daremos 20 minutos para la exposición de INDECOPI, después se realizará una ronda de intervenciones de los señores congresistas en el orden que lo vayan solicitando durante un tiempo que no exceda a los 5 minutos.

Posteriormente le volveremos a dar el uso de la palabra al invitado para las respuestas correspondientes.

Y, finalmente, en caso algún señor congresista tenga alguna repregunta o algo adicional, se le concederá un minuto para hacerlo.

Tiene usted, la palabra, señor Alberto Villanueva por 20 minutos

EL PRESIDENTE DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI, señor Alberto Villanueva Eslava..- Muchas gracias, señor presidente, señores congresistas, muchas gracias por esta invitación, para nosotros siempre es muy grato venir al Congreso e intercambiar ideas porque consideramos que el Congreso es un aliado de los objetivos que tiene INDECOPI en beneficio de la ciudadanía.

INDECOPI, tiene 8 competencias, entre ellas está la de protección al consumidor, la de libre competencia, la de fiscalización, de la competencia desleal, la de propiedad intelectual, *dumping* y subsidios, procedimientos concursales, eliminación de barreras burocráticas y la firma electrónica.

Ocho competencias que son competencias bastante amplias, vamos a centrar nuestra exposición en algunos aspectos centrales para interés de esta comisión y que consideramos que van a ser de interés de los congresistas.

Nuestro plan de trabajo, como podrán ver en la presentación, tiene 7 ejes centrales, los primeros 4 coinciden con el plan que existe, presentado a la CECLAN que ahora se ha convertido en 5 objetivos, tenemos 4 centrales.

El primero es la educación orientación y difusión; el segundo es la protección de la salud y seguridad; el tercero, mecanismos de prevención y solución de conflictos; el cuarto, el fortalecimiento del Sistema Nacional Integrado de Protección al

Consumidor; el quinto, reactivación económica; el sexto, gobierno digital en el consumo; y el sétimo, la presencia de INDECOPI en todo el Perú.

Vamos a ir por separado, muy rápidamente, en cada uno de estos ejes de acción que tiene el INDECOPI.

El primero, es el que a mí, en verdad, más me entusiasma, que es el relacionado a la educación, orientación y difusión donde en INDECOPI hemos querido abarcar el tema de la educación en tres niveles.

El primer nivel, es el nivel de INDECOPI EDUCA, que va hacia la educación básica regular.

El segundo nivel, es el nivel profesional técnico, de abogados que también lo tenemos cubierto y lo veremos más adelante.

Y, el tercer nivel, es el nivel de la educación dirigida a la ciudadanía.

A nosotros, como INDECOPI, nos interesa tener un ciudadano educado que sepa sus derechos y que acciones todas las competencias que tiene INDECOPI para beneficio de todos sus intereses personales.

Respecto a INDECOPI EDUCA, hemos hecho capacitaciones virtuales dirigidas a los docentes de historia, geografía, economía y educación, que para efectos de poder llegar con ellos a través de los docentes a la población escolar básica regular. Estamos hablando de educación primaria, educación secundaria.

Tenemos, además, con el Ministerio de Educación, reuniones continuas una vez a la semana, dos veces a la semana, en donde venimos trabajando un plan de trabajo para introducir dentro de la currícula escolar, temas referidos a las competencias de INDECOPI como son los temas, también, relacionados a las herramientas de propiedad intelectual sin los distintivos.

Hemos realizado en este contexto de INDECOPI EDUCA, una competencia interescolar denominada "Torneo de debate interescolar", en el VRAEM, para llegar hasta las zonas más alejadas del Perú.

Asimismo, INDECOPI al tener estas ocho competencias, tiene una gran ventaja frente a otras agencias de otros países de Latinoamérica, y es que podemos tener una escuela propia.

INDECOPI cuenta con una escuela que, además, es sede regional de la OCDE para todos los talleres que se hacen a nivel de la región de Latinoamérica.

Y, a través de esa escuela, hemos hecho el 2024, un programa de extensión universitaria, 16 cursos Mooc que son cursos masivos, gratuitos, 83 jornadas académicas, un programa de especialización en pasantes, un curso de taller en la dirección de innovaciones, y 3 jueves de jurisprudencia, uno de ellos descentralizado que se realizó, justamente, en la ciudad de Piura.

En el 2024, lo que queda del año, vamos a realizar 12 cursos más, 80 jornadas más, un programa más, tres cursos taller más, y tres jueves jurisprudencia adicionales para llegar a los promedios que se pueden ver en la presentación sumados.

Asimismo, hemos realizado capacitaciones en este primer eje de nuestro plan de trabajo, que es educación, orientación y difusión.

Hemos hecho capacitaciones a gremios empresariales que prestan servicios turísticos a nivel nacional en el marco de la protección del consumidor turista.

Hemos hecho capacitación a mujeres emprendedoras de la mano de MINCETUR, hemos desarrollado así, en el tema de turismo, 10 rutas seguras.

En el tema de mujeres emprendedoras hemos hecho 31 mentorías por el Día de la Mujer.

Hemos capacitado a 2 600 personas entre funcionarios, empresarios y ciudadanos, sobre la importancia de la eliminación de barreras burocráticas, que es otra de las competencias que tenemos como INDECOPI.

Tenemos así, en el tema de barreras burocráticas, que hemos llegado e impactado a 2 600 personas a nivel nacional.

2 100 funcionarios, empresarios y ciudadanos, y 500 a nivel regional, fuera de la ciudad de Lima y Callao, que están en el primere grupo de las 2 100 personas.

Como se puede ver en el cuadro que estamos viendo, hemos tenido así, en el año 2024 un total de.

No veo acá, disculpen la vista me falla. **(3)**

323 mil personas impactadas con estas orientaciones ciudadanas. Y en lo que resta del 2024, vamos a llegar a 561 mil personas adicionales.

Entonces, con eso vamos a cubrir la meta que nos habíamos fijado como Indecopi en nuestro Plan de Orientación Ciudadana.

Asimismo, hemos lanzado un producto que nosotros llamamos los identicotips, que son unas infonografías, que quisiera hacerles llegar a ustedes en este instante.

Lo hemos hecho a nivel del Terminal de Plaza Norte.

Ahí les estamos haciendo llegar los identicotips, que, como podrán ver, son infonografías donde señalamos los derechos que tienen los pasajeros aéreos, los pasajeros terrestres.

Además, ahora último hemos lanzado uno para los pasajeros a nivel fluvial en el transporte marítimo, que se ha hecho en la ciudad de Iquitos.

Con esto, nosotros queremos llegar al ciudadano informado, orientado, que sepa sus derechos, que sepa dónde tiene que reclamar sus derechos.

Y hemos hecho, por eso, estas campañas que incluyen no solo al ciudadano, sino evidentemente también a los proveedores de los servicios, para que ellos sepan sus obligaciones y sepan, además, los derechos que sus pasajeros tienen en estas tres áreas, que es el transporte aéreo, el transporte terrestre y el transporte fluvial.

Asimismo, en este esfuerzo de educación al consumidor, hemos desarrollado una serie de guías para orientación de las asociaciones de consumidores, guías de consumidores en situaciones de emergencia.

Acá tenemos también las guías para que ustedes puedan verlas.

Por favor, si me alcanzan las guías.

Guías didácticas sobre la importancia de protección de conocimientos colectivos en pueblos indígenas.

Acá está el ABC de la guía para los consumidores. La guía de publicidad para *influencers*, y una serie de guía, que en este instante les están haciendo llegar para que ustedes puedan revisarlas con calma.

Hay guía también para las situaciones de emergencia en el Perú, desarrolladas por el Indecopi.

Esto es repartido gratuitamente entre todas las personas a las cuales esta guía pretende llegar, y que es parte de las acciones de difusión que tenemos nosotros a nivel nacional.

Están en preparación actualmente, aparte de estas guías que les estamos repartiendo ahora, 23 productos informativos adicionales dirigidos a protección al consumidor.

Entre ellos, una guía de productos en servicios inmobiliarios contra la discriminación por discapacidad –el siguiente mes es el Día de la Discapacidad, y tenemos preparada esta guía para ese lanzamiento–, ruta segura para consumidores en situaciones de emergencia, que es esta que las muestro acá, pero traducida ya a lenguas originarias.

Tenemos, además, el mapa de consumo, que lo estamos también traduciendo.

Ahí les vamos a hacer llegar también mapa de consumo.

Tenemos checa tu colegio, checa tu universidad, vídeo de guías didácticas.

Es decir, en Indecopi hemos desarrollado y seguimos desarrollando una serie de productos, porque es nuestro interés tener un ciudadano educado.

Consideramos que es crucial para el beneficio de nuestra sociedad que el ciudadano sea un ciudadano educado, para que sepa que tiene derechos y que puede reclamar si esos derechos son de alguna manera soslayados por algún proveedor.

Y nuestro segundo eje de acción –hasta acá está todo el tema de educación– está dirigido a la protección de la salud y la seguridad.

Respecto de la protección de la salud, hacemos una difusión del sistema de alertas y servicios, que son de mucho alcance a nivel de redes sociales, donde hacemos una serie de alertas que involucran productos que tal vez tengan algunas fallas de fabricación.

Imagino que alguno de ustedes ha tenido la oportunidad de verlo, que son estas alertas de vehículos que tienen que ser retirados del mercado para hacer lo que se conoce como los *recalls*, donde se retiran los vehículos para que los mismos concesionarios puedan hacer reparaciones en los mismos.

Hemos hechos 78 alertas que involucran a un millón 493 mil 646 unidades, que han tenido que ser llamadas a revisión por parte de los proveedores.

Además, con APEC tenemos financiado un proyecto, que APEC nos ha financiado, para implementar la inteligencia artificial en estas alertas de consumo que estamos haciendo, y que comprenderá el desarrollo de un taller de expertos para ver cómo se puede implementar la inteligencia artificial en estas alertas que se tienen que hacer, para el retiro de productos que afectan evidentemente a los consumidores.

Asimismo, en el siguiente eje de mecanismos de prevención y solución de conflictos, nosotros tenemos todos los órganos de resolución de conflictos, pero a nosotros nos interesa sobre todo que el consumidor pueda haber satisfecho los reclamos que tenga de la manera más breve que sea posible.

Por eso, le damos mucho énfasis al aspecto de la conciliación y la mediación. Y tenemos hoy día un porcentaje de 39.22% de reclamos que se han atendido a nivel nacional, que han sido resueltos de una manera muy rápida, muy eficiente, a través de la conciliación y la mediación.

Ahí en el cuadro ustedes podrán ver los números de casos concluidos a través de estos sistemas.

Asimismo, promovemos, a través de Indecopi, la realización de una serie de defensorías gremiales.

Estas defensorías gremiales son desarrolladas por los propios gremios, como tenemos la Defensoría del cliente Inmobiliario, la Defensoría de Aló Banco, entre otras que podrán ver en la presentación.

Acá tengo que hacer una precisión.

El hecho de que el consumidor vaya a estas defensorías, no significa que se le corte el acceso a un reclamo directo a Indecopi. Sencillamente, a través de esas defensorías, pueden tener ellos una solución rápida e inmediata a través de los procesos que han implementado los gremios.

Y si es que no se ven satisfechos los consumidores con esas soluciones que dan los gremios, todavía pueden recurrir al Indecopi para hacer su reclamo correspondiente.

En el cuarto eje que tenemos, que es el fortalecimiento del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor, hemos presentado nuestra política nacional de protección y defensa del consumidor, que constaba de cinco entregables a Ceplan.

Tenemos acá también copia del plan presentado a Ceplan, un resumen ejecutivo evidentemente, porque el plan es bastante voluminoso, que también quisiéramos hacerles llegar a ustedes, señores congresistas, para su revisión.

Esta política nacional de protección y defensa del consumidor, que su resumen ejecutivo se los estamos haciendo llegar, pero que su versión ampliada, si ustedes así lo desearan, también se los podemos alcanzar, se encuentra actualmente en Ceplan.

Ya hemos cumplido por parte del consumidor los cinco entregables de este plan, y se encuentra actualmente en evaluación ante Ceplan para poder ver si va a hacer aprobada o no esta política nacional.

Como les comentaba, la política tenía cuatro ejes temáticos, que se han reconvertido por propios cambios en la metodología de Ceplan, en cinco objetivos prioritarios que engarzan en los cuatro ejes temáticos iniciales que les comentaba y que han sido parte también de esta exposición.

Asimismo, respecto de la reactivación económica, que es también nuestro quinto eje temático de acción, tenemos que hemos procedido a una reducción de tasas para las MYPE a nivel nacional en un 25%. Es decir, una mediana y pequeña empresa paga tasas ascendentes a una reducción del 25%.

En el caso de zonas de emergencia, esta reducción llega hasta un 50%, lo cual implica un beneficio para que puedan acceder en las zonas de emergencia y, en el caso de las MYPE, a los servicios, y puedan así tener derecho a tramitación en el Registro de Marcas, Productos y Servicios de Certificación, Nombres Comerciales y Lemas Comerciales.

A la fecha, ya han sido mil 124 MYPE que han accedido a este beneficio de reducción de tasas. Y la reducción del 50% para las zonas de emergencia va a llegar, por un mandato de un decreto supremo expreso, hasta el 31 de diciembre del 2024.

La reducción para MYPE sí es indefinida.

En el mismo camino de la reactivación económica, en Indecopi hemos desarrollado algo que se denomina la Ruta del Éxito.

Cuando nosotros recibíamos a nuestros usuarios en Indecopi, queriendo registrar de repente una marca, veíamos que no tenían una empresa constituida, que no tenían un RUC, que no eran formales. Y eso nos llevó a desarrollar un producto llamado Ruta del Éxito, que implica que Indecopi articula con otros órganos el Estado para llevar a ese emprendedor o a esa emprendedora desde la fase inicial de su emprendimiento hacia la última fase, para que pueda formalizarse.

Es decir, quienes vienen a nosotros y dice: "Quiero registrar tu marca", le decimos: "Perfecto. Bienvenido. Pero qué tal si haces algo más. Registras tu empresa, te llevamos a la Sunat. Hacemos con la Sunat un convenio, sacas tu RUC de una forma más fácil. Vamos a Registros Públicos, registras tu empresa. Vamos a la municipalidad, registras tu licencia de funcionamiento".

Y de esa manera, desarrollamos y articulamos. Esto implica un trabajo de Indecopi con una serie de entidades gubernamentales,

donde tenemos que articular con todas ellas para poder desarrollar esta Ruta del Éxito, sobre todo, una vez más orientar al contribuyente o al consumidor sobre todas las articulaciones que puedan ser de atención, la hacemos talleres. Y hacemos, además, un posterior seguimiento.

A nosotros como Indecopi nos interesa en esta reactivación económica no solo que registre una marca y que de repente la deje ahí, sino que esa marca que fue tal vez el sueño inicial del emprendedor pueda tener un éxito económico tangible para él y tangible para la sociedad.

Por eso, el esfuerzo de orientarlo, educarlo y articularlo con las otras entidades gubernamentales para que lleve al éxito su emprendimiento.

Asimismo, en reactivación económica, como Indecopi tiene la competencia de signos distintivos, nos interesa sobremanera la formalización y que los comercialice sean evidentemente productos originales, para que después el consumidor pueda reclamar si es que el producto tiene algún defecto y tenga a quien reclamar.

Y estamos desarrollando, por eso, un producto nuevo, una marca que, así como ustedes conocen la marca Perú, estamos desarrollando la marca Soy Original, respecto de la propiedad intelectual que es este signo distintivo que les pongo a ustedes ahora a su vista, y que también se la vamos a hacer llegar para que ustedes tengan.

Es el objetivo de esta marca que nosotros, con un reglamento que estamos sacando, podamos pegar en los establecimientos comerciales que quieran someterse a este proceso de control y fiscalización de Indecopi, y que cualquier consumidor sepa que en ese establecimiento los productos son originales.

Eso le va a dar un valor agregado al establecimiento comercial. El consumidor va a saber, va a conocer que está en un establecimiento formal con productos originales. Y eso va a beneficiar, porque se va a exigir a quien no lo está haciendo o está vendiendo productos piratas para que puedan accionar contra esos establecimientos que no están cumpliendo la ley.

Asimismo, en reactivación económica nosotros hacemos un acompañamiento en el Registro de Propiedad Intelectual, con la promoción de sistemas de marcas colectivas, denominaciones de origen, indicaciones geográficas, especialidades tradicionales garantizadas.

Entre ellas, se encuentra, por ejemplo, la primera especialidad tradicional garantizada, que es la del pan de anís de Concepción en Huancaayo.

El pan de anís de Concepción de Huancaayo tiene una receta especial, y de lo que tratamos es de conservar nuestro patrimonio gastronómico para que podamos todos en nuestra historia saber cómo es que eran las recetas originales en nuestro patrimonio cultural.

Los cocineros, los chefs pueden cambiar, pueden hacer innovaciones, pero tenemos que saber cuál era la receta original, y se registra. Y el primer registro que hemos tenido es el pan de anís de Concepción. (4)

Se encuentran en trámite otros platos tradicionales, como la papa a la huancaína, el juane, el avispa juane, el canchacho de Puno, entre otras especialidades tradicionales que se encuentran aun en proceso de registro.

En el fortalecimiento de uso de patentes, nosotros hemos desarrollado, con la ayuda de la OMPI, lo que se conocen como las CATI, los Centros de Apoyo de Tecnología y la Innovación, que son espacios en las que trabajamos de manera conjunta con universidades públicas y privadas, a efectos de que ellos puedan conocer los beneficios de las patentes, y que puedan registrar y que puedan tener todo el desarrollo que se requiere para poder hacer un registro de patentes.

Esto ha sido muy exitoso a nivel de Latinoamérica y en Perú.

La OMPI nos está viendo de esta manera con cierta singularidad, porque en el Perú a nivel de Latinoamérica somos los que hemos desarrollado, con Indecopi, con mayor énfasis y mayor profundidad las CATI, contando actualmente con 22 universidades que ya han desarrollado una CATI en cada universidad, 13 institutos de investigación, dos institutos en educación superior, que ya están operando en 22 regiones del Perú, y que promueven la inventiva, promueven la invención y evidentemente el registro de las patentes.

En reactivación económica, además con nuestra competencia de barreras burocráticas, hemos hecho una serie de simplificación de trámites municipales.

Entre ellas, hemos hecho una investigación a 150 municipalidades, de las cuales 72 eliminaron voluntariamente 2 mil 388 barreras, que implicaron un ahorro económico de 18 millones 564 mil 273 soles para la comunidad.

Se han iniciado investigaciones en 49 municipalidades, que han dado como resultado una serie de capacitaciones.

Cinco municipalidades han eliminado 242 barreras burocráticas, esto a nivel de Lima.

Se han hecho inspecciones técnicas de seguridad en edificaciones.

Respecto a la inspección técnica de seguridad de edificaciones, se ha hecho una investigación a 150 municipalidades, de las 44 eliminaron voluntariamente 719 barreras burocráticas, lo cual permitió un ahorro adicional de los 18 millones de 3 millones adicionales.

Se ha iniciado investigación a 127 entidades respecto del rubro de mesa de parte virtuales, y de las cuales 104 eliminaron voluntariamente 130 barreras burocráticas.

Asimismo, en cuanto al gobierno digital de consumo. Acá hay un hecho bien importante.

Vamos a sacar el expediente 100% electrónico en todo lo que es consumidor.

Consumidor representa para Indecopi la mayor carga de todo lo que realiza Indecopi, aproximadamente supera el 45% de todo lo que hace Indecopi está dirigido a todo lo que es materia de reclamos de consumidor.

La siguiente competencia que nos sigue en carga es propiedad intelectual, con 39%.

Por eso, decidimos que sea protección al consumidor donde enfoquemos todo el esfuerzo para sacar el expediente electrónico, y para el aniversario de Indecopi, al cual evidentemente todos están invitados, que es a fines de noviembre.

Vamos a lanzar el expediente electrónico en protección al consumidor, lo cual va a representar un ahorro de 627 mil soles tanto directo como indirecto.

Va a implicar una reducción en nuestra huella de carbono bastante significativa.

Sobre todo lo que es más importante, nuestros usuarios, los consumidores que reclaman y que a veces válidamente tienen quejas sobre la demora en los trámites, van a verse beneficiados al poder acceder a un expediente 100% electrónico, con notificaciones electrónicas y todos los beneficios que ello conlleva, para la eficiencia en el manejo de un expediente.

Asimismo, en gobierno digital hemos implementado inteligencia artificial totalmente gratuita, esto sin uso de presupuesto, para la fiscalización de las llamadas spam.

En esas llamadas spam, nosotros nos encontramos más allá del esfuerzo conjunto que hemos hecho con el Congreso, que sacó

iniciativas legislativas para el combate de spam, nosotros desde Indecopi estamos fiscalizando cómo es que los audios de las llamadas se estaban produciendo y si tenían el consentimiento o no.

¿Y qué ocurría? Que le pedíamos a las empresas, que todos conocemos cuáles son que realizan las llamadas, que nos proporcionaran los audios para poder conocer en los audios cómo es que existía o no existía el consentimiento previo que requería la normativa.

Era imposible hacer esa revisión, porque nos llegaban cantidades imposibles de revisar de audios.

En un solo caso tuvimos una empresa que nos proporcionó 50 mil audios.

Al final, hemos fiscalizado a una serie de empresas, en total 14 empresas, que nos han dado un total de 12 millones de audios.

¿Se imaginan ustedes lo que se requeriría para que se pudieran escuchar todos esos audios?

Si imaginamos cada audio tres minutos o un minuto, estamos hablando de 12 millones de minutos que alguien tendría que haber escuchado los audios.

Nos daban cantidades inconmensurables de audios, justamente para impedir la fiscalización.

Bueno, eso se terminó y usamos inteligencia artificial. Y de una manera muy sencilla con inteligencia artificial, los audios fueron reconvertidos en textos por la inteligencia artificial. Luego, a través de un sistema de base de datos, podíamos ubicar las palabras que implicaban una eventual vulneración a los derechos de las personas que habían sido contactadas.

En base a esos casos específicos, nos encontramos hoy día diciéndoles a las empresas: "Ahora danos pues el consentimiento previo que te tenía que haber dado el consumidor. Nos diste 12 millones de audios pensando que no podíamos escucharlos, los escuchamos todos gracias a inteligencia artificial".

Estamos en eso en plena tarea de fiscalización, y esperamos tener resultados muy pronto.

Como les digo, de manos del Congreso, que sacó varias iniciativas legislativas, porque hoy en día en lo personal no puedo contestar mi teléfono.

Sigue siendo esto un tema muy gravoso para los consumidores, y tenemos que tomar acción.

Además, Indecopi tiene un alcance nacional.

Como Indecopi nos interesa que los derechos de los consumidores sean de igual rango, ya se encuentren en Lima o se encuentren en las ciudades más alejadas.

Por eso, hacemos labores de promoción y difusión a nivel nacional en todo el Perú.

Hemos llegado, además, a centros poblados de muy poca densidad poblacional, que para nosotros es de interés llegar a todos lados del Perú.

Por eso, hemos tenido una serie de actividades por parte de Indecopi. Se ha llegado a 83 provincias, 216 distritos a nivel nacional, llegando a asumir capacitación total en protección al consumidor a 157 mil 214 ciudadanos.

Hemos llegado a poblaciones como el centro poblado de Cochamarca en Pasco, centro poblado de Camacani en Puno, centro poblado de Omayta en Cusco, centro poblado de Huasi de Loquia en Huancavelica. Y así puedo seguir una serie de centros poblados.

Que si ustedes tienen interés, les podemos alcanzar dónde hemos estado haciendo capacitaciones, dónde hemos estado instalados con módulos.

Hemos llegado a comunidades campesinas en distintas partes del país.

Asimismo, hemos hecho labores de promoción sobre derechos de autor en Puno, específicamente de autor en Puno en toda la parte del lago Titicaca, haciendo incluso concursos de elaboración de cuentos y trabalenguas en la isla de Uros, en la isla de Amantani, y en la comunidad nativa del Manu y la comunidad nativa del Infierno.

Asimismo, hemos hecho, a través de este proyecto de Indecopi en todo el Perú, una edición de *Haciendo Patria*, por el cual hemos reconocido a 88 niños autores en la región Amazonas, que promueven la protección de los derechos de autor.

Hemos hecho lo ya mencionado, los debates escolares en el VRAEM.

Hemos, además, dentro de este mismo tema de alcance nacional, desarrollado con propios recursos cuentos, que hemos publicado en nuestro canal de Youtube, que llama *El Arbolito de Indecopi*, en donde narramos todas nuestras competencias.

Hemos comenzado con un primer cuento, que es *Mamac botitas*, son una serie de animales de nuestro propio ecosistema.

Los personajes son Mamaco, Piqui y Quinca. Mamaco es una hormiga. Piqui es un picuro. Quinca es un quinceño o choza.

Y así vamos cambiando los personajes para poder explicar, en cada uno de los cuentos que estamos lanzando, las competencias de Indecopi, a la población preescolar.

Hemos tenido, en este afán de llegar a todas las zonas del Perú, un proyecto, que es creo uno de los más emblemáticos que estamos desarrollando hoy día en Indecopi, que es uno desarrollado en Uracusa.

Mucho se habla de la importancia de los signos distintos, de las marcas como temas de reactivación económica, pero eso a veces a la población le puede sonar algo muy teórico, muy abstracto o alejado de su realidad.

Y lo cierto está que la importancia de lo que desarrolla Indecopi, de la protección de los derechos marcarios, de signos distintivos o derecho de autor, que parece algo tan lejano, puede tener un impacto económico real.

Eso se demostró en el pueblo de Uracusa, en la comunidad Awajún, en la zona de Amazonas, cuando nuestra oficina en esa región, en Amazonas, pudo constatar en este centro poblado de Uracusa, que había unos niños que desarrollaban unos cuentos y hacían unos dibujos.

¿Qué hicimos como Indecopi? Articulamos ese esfuerzo creativo de estos niños para poder registrarlos como derecho de autor, y acto seguido articulamos con una empresa que vendía chocolates para que en sus envoltorios se pudieran registrar esos dibujos, esos cuentos.

De esa manera, esta fábrica de chocolates le pagó sus derechos de autor, por regalías por el uso de los cuentos y por el uso de sus dibujos, que estaban ahora en sus etiquetas.

Eso tuvo un impacto directo e inmediato a la comunidad en este pueblo de Uracusa, en este centro de Uracusa.

Tenemos un vídeo, que también podemos poner a disposición de los señores congresistas, cómo es que la ayuda económica se materializa de manera inmediata con el uso de los derechos de autor de niños de esta comunidad de Uracusa.

Asimismo, hemos desarrollado lo que hemos denominado en Indecopi el Comando Indecopi, que ha sido desarrollado en dos etapas.

La primera etapa ya se encuentra concluida, donde, como podrán ver en el PowerPoint, llegamos a una serie de regiones del país.

Y en la segunda etapa, que es en donde queda del 2024, vamos a llegar a la segunda parte que no habíamos llegado en este Comando de Indecopi.

Y vamos a tener cubierto antes de fin de año el 100% del Perú.

El Comando Indecopi son intervenciones que hacemos nosotros para poder llevar todos los productos de Indecopi a las zonas más lejanas.

Habíamos comentado inicialmente el tema de capacitación, pero acá es donde ya entramos con todos nuestros servicios. Registramos marcas, orientamos en temas de consumidor, quejas de consumidor, si hay barreras burocráticas municipales que se puedan levantar.

Todos los servicios puestos a disposición de estas comunidades, a través de estos comandos regionales.

Espero no haber agotado la paciencia de los señores congresistas.

Quedo a su disposición para cualquier pregunta que tuvieran a bien formular.

Muchas gracias, señor presidente.

El señor PRESIDENTE.— Agradecemos al señor Alberto Villanueva.

Seguidamente, damos uso de la palabra a los congresistas que lo soliciten.

Congresista Ernesto Bustamante.

El señor BUSTAMANTE DONAYRE (FP).— Muchas gracias, presidente.

Quiero, en primer lugar, agradecer al doctor Alberto Villanueva, presidente de Indecopi, por su interesante presentación.

Así como un saludo a los dos distinguidos ejecutivos de Indecopi, que lo acompañan. (5)

Tengo varios puntos, pero voy a ser concreto.

Quisiera referirme, en primer lugar, a varios casos específicos relacionados con un tema que tiene que ver con viajes al exterior.

Hablando, entonces, del tema de defensa del consumidor.

En los pasados meses, ha habido situaciones que se han repetido, inclusive en la semana pasada, según he podido constatar, en que peruanos que primero viajan a Europa, específicamente a España y Francia, en viaje de estudios o en viaje de acompañamiento de

familiares que viven en allá, por tanto, van a quedarse dos o quizá tres meses, y si hacen estudios quedarse tres meses, porque así les exige el plan curricular.

Cuando llegan al aeropuerto, luego de haber conseguido su pasaje de ida y vuelta, se encuentran con que la aerolínea dice que no pueden viajar a menos que cambien la fecha en el pasaje, y les hacen incurrir en costos de cientos de dólares o cientos de euros, según el caso, por algo que, según ellos, han constatado una vez que llegan a Europa no era necesario.

Un caso específico.

Una persona que viaja por razones de estudio a España, viaja vía París, pero en el aeropuerto de Lima le dicen: "Sabe qué, su pasaje es para retornar en mayo del año 2025. Así que usted tiene que tener un pasaje para retornar en dos meses y no en mayo, porque sino no le van a dejar entrar a Europa". Falso. Le dejaron entrar a Europa, porque eso fue constatado en el destino.

Entonces, esta persona, ante el temor de no poder viajar y perder su pasaje, perder la oportunidad de estudiar en Europa, se ve obligado a gastar 200 o 300 euros de su bolsa de viaje para adquirir el cambio de fecha.

Y esto también ha ocurrido con personas que residen allá, pero que sucede que no tenían su Documento Nacional de Identidad, en este caso de España. Por tanto, no podían identificarse como residentes y hasta como ciudadanos españoles, y el problema es que no les dejaban viajar.

Estas personas no una. Hay una línea específicamente —y voy a decir el nombre, Air France— que la semana pasada hubo 20 pasajeros. A 20 pasajeros se les exigió que cambien su fecha de retorno, por supuesto, a título oneroso. Y esto le costó varios cientos de euros a cada uno.

La pregunta es: ¿Cómo se puede solucionar esto?

Una denuncia puede significar eventualmente una multa a la aerolínea, pero qué pasa con las personas que han viajado. ¿En ese caso qué va a ocurrir? En ese caso simplemente no van a poder recuperar su dinero.

La pregunta es: ¿Qué se puede hacer allí?

Y dos puntos rápidos.

Esas llamadas son spam seguramente.

También tengo este problema, pero me veo obligado a encender el reconocimiento de llamadas, porque hay personas amigas o

familiares que me llaman y me dicen: "Oye, tu teléfono dice que no existe", cuando en realidad lo apago para que spam no entre.

Volviendo a mi punto.

El segundo punto tiene que ver con el sector salud, que es un sector que me interesa de manera especial.

Todos nosotros alguna vez nos hemos quedado despiertos más allá de las 11 de la noche, y en televisión de señal abierta de pronto tenemos una serie de anuncios sobre productos que supuestamente curan el cáncer, curan la disfunción eréctil, permiten que el hígado se restaure luego de una hepatitis. Mentira. Son engaños.

Y esto ocurre en todos los canales de televisión. No solamente en uno.

Y hay algunos periodistas que de manera especial circulan en diferentes canales como poniendo su cara y su prestigio periodístico, personal, profesional detrás de un producto que es totalmente un engaño al consumidor, y muchas veces un peligro para la salud.

Entonces, ¿cómo se puede hacer? ¿Existe documentación que tiene que presentarse ante Indecopi? Sé que ante el Ministerio de Salud no.

Porque, claro, supuestamente son productos no destinados para curar, sino destinados a servir como aditivos o a servir como suplementos alimenticios.

La forma cómo esto se verbaliza ante el consumidor es que curan. Curan el cáncer, curan problemas intestinales varios, curan la gripe. Protegen contra enfermedades que no podría ser el caso.

Entonces, la pregunta es: ¿Qué se puede hacer en estos casos? ¿Qué dependencia de Indecopi lucha contra esto? ¿Y qué es lo que se está haciendo?

El tercer punto tiene que ver con justamente la naturaleza de los reclamos.

Hemos visto que muchas veces un consumidor que se siente afectado legítimamente o no en sus derechos, reclama ante Indecopi, hace una denuncia.

Por ejemplo, en mi informe tal se equivocaron en la fecha de mi nacimiento. Así que dudo que todo informe sea válido.

Y eso significa un reclamo que puede tomar dos años, con apelación inclusive, y finalmente resulta en una multa al establecimiento, más no un resarcimiento al consumidor.

Entonces, el consumidor está trabajando para que Indecopi tenga recursos propios, pero no para que Indecopi le ordene administrativamente, claro, prejudicialmente, al establecimiento comercial que le devuelva el dinero o le haga una nueva prueba o le entregue un nuevo producto.

Entonces, la pregunta es: ¿No es esto una distorsión del mercado más bien? ¿No es esto un incentivo perverso, el hecho que yo consumidor hago una denuncia a Indecopi, pero al final de cuentas quien recibe el beneficio económico es la institución de Indecopi y no yo consumidor?

Como Indecopi va a percibir una multa, el incentivo perverso es, en el mejor interés de Indecopi, declarar culpable a ese establecimiento comercial, no porque el consumidor haya sido resarcido, sino porque de esta manera Indecopi tendría un ingreso importante.

Usted mencionó, señor presidente, que los reclamos del consumidor representan 45% del trabajo de Indecopi. Y todos estos reclamos, si significan multas, en caso de ser considerados válidos, la pregunta sería: ¿Cuántos de estos reclamos son realmente válidos y cuál es el monto que recauda Indecopi respecto de estas multas?

Con esto va la pregunta final, en el sentido de si se piensa de alguna manera cambiar el sistema para darle a Indecopi la facultad de poder castigar a la empresa, pero para que le devuelva no a Indecopi, sino al consumidor que hizo la denuncia original.

Gracias, presidente.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, colega Ernesto Bustamante.

Cedemos la palabra al congresista Guido Bellido.

El señor BELLIDO UGARTE (PP).— Gracias, señor presidente.

Por su intermedio, el saludo al presidente ejecutivo de Indecopi y a los funcionarios que lo acompañan.

Me ha parecido sumamente interesante Indecopi Educa.

Al mismo tiempo parece una institución que se dedicaría a capacitar y, dentro de ello, no sé si en este tema incide en los consumidores, sino sería una institución que esté yendo a fortalecer habilidades y demás, más no en este lado de dar herramientas a los consumidores.

Porque acá dice: "Capacitación virtual dirigidos a docentes en historia, geografía y economía". Eso lo debería hacer cualquier institución que tenga eso como su rama.

Si acá hace capacitación a docentes, podría hacer otras cosas u otras áreas. En todo caso, no sé cómo lo están manejando.

Y el tema era el número de docentes a nivel nacional que se han capacitado en historia, geografía y economía, educación para el trabajo, cuál es el universo.

Y otro tema que quería consultar es el siguiente:

En el 2024, varios programas... hay un programa de extensión universitaria, 16 cursos, 83, que se dice que más o menos tenga cobertura de 500 mil, ¿verdad?, y si todos ellos han recibido sus certificados.

Y si hay dado certificados, cuál es el valor que tienen estos certificados.

Eso sería todo, presidente.

Gracias.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, congresista Bellido.

Tiene la palabra el congresista Wilson Soto.

El señor SOTO PALACIOS (AP).— Muchas gracias, señor presidente.

Hemos escuchado muy atentamente la intervención del presidente del Indecopi, a quien saludamos como también a los funcionarios que lo acompañan.

Señor presidente, quisiera tocar un tema general.

Desde la aprobación del Código del Consumidor en el 2010, no vemos que el histórico de la alta dirección del Indecopi se preocupe por accionar procesos de intereses difusos o colectivos en pro de tutelar los derechos de los consumidores, buscando indemnizados por los perjuicios ocasionados.

Como sí ocurre, señor presidente, en todo el mundo, aquí pasa en nuestro país vecino de Chile, con Sernac Chile, y Perú tiene una sola acción judicial en 14 años. Eso es muy preocupante.

Por otro lado, todo el mundo hemos visto el tema del derrame de petróleo en Ventanilla.

Y también me preocupa mucho, señor presidente, farmacias que se ponen de acuerdo en los precios, pero Indecopi no hace procesos de oficio.

Eso también es muy preocupante.

Señor presidente, el presidente del Indecopi nos ha traído política nacional de protección y defensa del consumidor, lo cual saludo.

Señor presidente, era negativo que nuestro país no tenga un plan y una política nacional de protección al consumidor desde el 2020.

Qué bueno que el nuevo presidente del Indecopi haya asumido el cargo en mayo de este año. Eso hay que saludar.

Desde el 2020 no hemos tenido. Obviamente hemos tenido presidente del Indecopi, que lamentablemente no se ha interesado en el tema.

Cuando he estado como presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor aprobamos...

Recuerdo, señor presidente, a través de la Mesa, vino a exponer la política de su sector, y ese día aprobamos la Ley Spam.

¿Qué pasa? Usted mismo ha saludado que en esa sesión aprobáramos.

Llega a Palacio de Gobierno, cuando aprobamos por unanimidad, señor presidente, en la Comisión de Defensa del Consumidor, se opone, e Indecopi es parte de la Presidencia del Consejo de Ministros, observado.

Pareciera que el Indecopi estuviera divorciado del Poder Ejecutivo, de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Señor presidente, en la última sesión de la Comisión aprobemos el texto original por insistencia.

Pido, por favor, que bajo su Presidencia, usted solicite al Pleno del Parlamento para que de una vez aprobemos por insistencia, porque lo no hace el Ejecutivo el Parlamento lo tiene que hacer.

Muchas gracias, señor presidente.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, colega Wilson.

¿Algún otro congresista desea formular alguna pregunta?

Puede dar respuesta, señor presidente.

El señor PRESIDENTE EJECUTIVO DEL INDECOPI, señor.— Muchas gracias, señor presidente.

Por su intermedio, procede a absolver las dudas totalmente válidas de los señores congresistas.

En primer lugar, respecto a lo señalado por el congresista Bustamante.

Nosotros coincidimos con que el tema de transporte es uno de los temas que tal vez más impacta en los consumidores.

Por eso, en nuestra presentación hemos destacado el desarrollo de estas identicotips, tanto a nivel de transporte terrestre como transporte aéreo y transporte fluvial.

Sabemos la importancia y el impacto que trae, sobre todo de las personas que justamente están abandonando de Perú y se encuentran de repente avasalladas por algún tema de alguna empresa que de repente está violentando sus derechos de consumidor.

Eso nos ha llevado no solo a desarrollar infonografías, sino a tener presencia en el aeropuerto de Lima y el aeropuerto de Cusco, para que el consumidor pueda tener en estos dos aeropuertos que son los de más afluencia nacional, puedan formular cualquier reclamo que tengan al respecto. **(6)**

Ante las situaciones específicas comentadas por el señor congresista, a lo que tienen derecho los consumidores es efectivamente a formular su reclamo. Y ese reclamo que puede ser atendido por la oficina que se encuentra en el aeropuerto, va a ser vista y va a ser tramitada en su oportunidad.

Y ahí concateno esta idea con la última respecto de las multas, porque es válida la afirmación respecto a, tal vez, un potencial incentivo perverso de solamente poner multa por parte de Indecopi.

Pero eso hoy no día ya no existe, toda vez que las multas que pudiera recaudar Indecopi ya no forman parte del recurso propio de Indecopi.

Todo lo que Indecopi recauda, a través de multas, van directamente a Tesoro Público, y en Tesoro Público entra a Tesoro Público e Indecopi tiene que pedir su presupuesto y esperar por su presupuesto como lo hace cualquier entidad o cualquier agencia gubernamental.

Ya no es como era antes, donde efectivamente se podría haber afirmado que existía eso, en el sentido de que Indecopi podía hacer uso de las multas y podría verse en sentido perverso.

Hoy día eso ya no es recurso propio, va a Tesoro Público.

En el tema de los productos de salud...

Un tema adicional que se me estaba escapando.

Respecto a las multas si bien ya no es recurso propio, nosotros somos conscientes de esa falta de satisfacción, más allá que sea recurso propio o no sea recurso propio, que puede tener el consumidor, que al final una multa no le sirve. La multa, ya sea que sea recurso propio o sea recurso del Estado, como consumidor quiero ver satisfecho el reclamo por el cual estoy recurriendo a Indecopi.

E Indecopi si bien no puede establecer montos indemnizatorios, sí puede ordenar que ciertas cosas se retrotraigan en beneficio del consumidor y que el consumidor puede ver el reemplazo de sus productos y una serie de medidas que Indecopi sí viene haciendo.

Pero tal vez tampoco sea suficiente para el consumidor en muchos de los casos.

Por eso, nosotros estamos promoviendo un producto que está en la normativa, que es el arbitraje de consumo.

El arbitraje consumo, que es totalmente voluntario, lo que promueve y lo que origina es que, a diferencia de un proceso sancionador, que es competencia de Indecopi, en el arbitraje de consumo un árbitro, designado voluntariamente por el consumidor y el proveedor, pueda determinar ahí si indemnizaciones, y donde Indecopi ya no puede poner multas.

Es un sistema el arbitraje de consumo que ha sido puesto al ser voluntario con varios incentivos tanto al para el proveedor, que accede al arbitraje de consumo y el proveedor va a tener interés de ir al arbitraje de consumo por cuanto ya no va a ser pasible de multas, y el consumidor va a tener beneficios con el arbitraje de consumo, porque va a acceder a un concepto indemnizatorio, que ya va directamente al bolsillo del consumidor.

Nosotros creemos firmemente en el arbitraje de consumo, porque superaría esas objeciones que usted válidamente ha señalado, que el consumidor, al final, qué se hace con una multa si la multa, más allá que vaya a Indecopi o al Tesoro Público, no le satisface en el daño que pudiera estar sufriendo.

Entonces, estamos nosotros atacando esta deficiencia en el sistema del arbitraje de consumo.

En el tema de transporte, le reitero, tenemos oficinas en los aeropuertos, sabemos de la importancia, está en nuestro plan del consumidor, el consumidor que siente de alguna manera violentado sus derechos.

En los casos que usted ha comentado, tiene las puertas abiertas para iniciar en Indecopi el proceso de reclamación correspondiente.

Respecto a esos productos de salud, tenemos nosotros la competencia también para hacer los reclamos correspondientes.

Hacemos inspecciones, hacemos acciones de oficio, está también nuestro plan de fiscalización.

Y eso ya no es competencia del consumidor, sino competencia del área que ve todo lo que es publicidad engañosa, porque resulta claro que ahí hay publicidad engañosa.

Espero, señor congresista, haber contestado a cabalidad sus dudas.

En todo caso, quedo abierto a cualquier repregunta.

En cuando a las preguntas que formuló el congresista Bellido.

Nosotros hacemos mucho énfasis en la educación, pero evidentemente no queremos reemplazar otras áreas de educación.

Lo que le comenté con los docentes, está como parte de un proyecto, que se llama Indecopi Educa, que lo hacemos de la mano con el Ministerio de Educación. Son ellos quienes nos dicen con qué docentes y en qué áreas tienen que hacerse.

¿Por qué ponemos mucho énfasis en la educación?

Porque una de las bases, uno de los pilares de la protección al consumidor y que justifica la existencia de la protección al consumidor, es que se señala en la doctrina, y nuestros legisladores también, que hay una relación simétrica en la información que tienen las personas cuando compran un producto.

Que, por ejemplo, no sucede cuando se trata de dos empresas. Cuando dos empresas contratan entre ellas, tienen sus abogados, tienen sus áreas de información, tienen absolutamente todo. Y ahí, por ejemplo, el derecho del consumidor no entra, porque las empresas están en total cabalidad.

El señor BELLIDO UGARTE (PP)— El tema es el siguiente.

Si el Ministerio de Educación le transfiere, o con ellos, en todo caso el ente especializado en esto sería Indecopi, ¿no es cierto? Porque si no, lo harían ellos.

¿Pero Indecopi sería el ente especializado de geografía, de historia, de economía? Porque los cursos que han dictado a docentes de historia, geografía y economía.

A ver si me aclara.

El señor PRESIDENTE.— Dirigiéndose a la Presidencia, por favor.

EL PRESIDENTE DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI, señor Alberto Villanueva Eslava.- Señor presidente, con su venia.

No he sido claro. Mil disculpas, señor congresista. Le he llevado al error por mi exclusivo error.

Son dentro de estos cursos que se dictan. Nosotros no dictamos el curso de geografía. Nosotros lo que dictamos es que, dentro del curso de geografía que dicta el Ministerio de Educación, introducimos cierta temática nuestra, de Indecopi, pero no dictamos el curso, o sea, el curso lo dicta el Ministerio de Educación.

Nosotros en lo que colaboramos es en ciertos aspectos que se tienen que dictar en esos cursos sobre competencias de Indecopi, pero no, Indecopi no es experto evidentemente en geografía ni aspiramos a serlo.

No sé si aclararé de esa manera, señor presidente, la duda del señor congresista.

Pero siguiendo con su otra observación, respecto al énfasis que damos a la educación, se debe a que justamente el derecho del consumidor viene porque hay esa diferencia entre la información que tiene la empresa con el consumidor, que al final yo voy y compro mi carro –para poner cualquier ejemplo– y no sé pues si el carro está bien hecho o no está bien hecho. O compro una botella de agua, no sé si está... mientras que la empresa sí tiene toda la información.

Entonces, eh ahí que yo necesito educar al consumidor en esa relación asimétrica para, de alguna manera, no nivelar, porque eso nunca se va a poder lograr, pero para decirle al consumidor: "Oye, tú tienes estos derechos, tú puedes venir a Indecopi, tú puedes reclamar si la botella sabe a un sabor raro, tú puedes venir si es que la botella viene en mal estado, si te hicieron firmar un contrato y obligaron a firmar ahí esto por esto". Es decir, es ahí nuestro afán en cuanto al consumidor.

Pero la capacitación también incluye este tema de signos distintivos, por ejemplo.

En signos distintivos nos interesa que el consumidor sepa ahí, ya en una versión más amplia de consumidor, que sepa que puede registrar estos derechos intangibles, que sencillamente pueden sacar además valor económico al registrarlos.

Muchos emprendedores inician sus emprendimientos, se identifican en el mercado con un nombre y de repente se encuentran con –pongámosle un nombre no tan ofensivo– personas inescrupulosas

que registran ese nombre por el cual ellos están haciéndose conocidos y los perjudican en su emprendimiento.

Entonces, nosotros los capacitamos, y les decimos: "Registra tu marca, porque de esa manera te vas a proteger de terceros que se quieran aprovechar de tu negocio, sobre todo porque vas a adquirir valor en el proceso, vamos a poder vender después tu negocio con la marca".

O en el caso de las municipalidades, por ejemplo.

En el caso de las municipalidades, nosotros hacemos orientaciones sobre qué cosa son barreras burocráticas y qué cosa no son barreras burocráticas.

Y nos ha sucedido, o sea, pequeños negocios vienen a Indecopi y nos dicen: "Oye, cómo pretendes que yo accione un tema de barreras burocráticas si después la municipalidad va a venir y me va a hostigar por hacer acciones contra la municipalidad".

Entonces, a nosotros nos interesa, por eso, hacer una labor preventiva ahí con las municipalidades, y decirle a la municipalidad: "Oye, tú puedes llegar hasta acá, pero esto no puedes hacer".

Entonces, todo eso de capacitación en todas estas ocho competencias le ponemos, por eso, mucho énfasis.

Espero poder haber aclarado, señor congresista, sus dudas al respecto.

Pasando a las dudas del congresista Soto, sobre los intereses difusos y la falta de demandas sobre intereses difusos.

Efectivamente, en Indecopi no hemos hecho demandas por intereses difusos. Eso se debe a diversas razones.

Estoy recién en el cargo. Para venir acá conté: Voy por el día 93 de días hábiles.

Entonces, es difícil cambiar tan rápido las cosas.

Entiendo la preocupación y el interés porque se hagan intereses difusos, pero en el caso de Chile el sistema es diferente.

En el caso de Chile, ellos judicializan justamente los reclamos del consumidor a través de estas demandas sobre intereses difusos.

Y todos sabemos, la realidad de Chile es muy similar, es un país hermano similar al Perú, sabemos lo que demora un proceso judicial.

Un proceso judicial en Chile y en Perú demora muchos años.

Nosotros, a través de las vías administrativas con nuestros órganos resolutivos, tenemos plazos mucho más cortos. Y los reclamos del consumidor los hacemos en plazos máximos de 120 días hábiles en primera instancia, y un plazo similar en segunda instancia.

Incluso, cuando son cuantías que no superan las tres UIT, los plazos se acortan y son mucho más breves.

Nosotros preferimos ir por esa vía administrativa, que es clara, que está en nuestras competencias, que podemos hacerlas rápidas, donde vamos a sacar ahora el expediente electrónico que va a hacer incluso mucho más eficiente el proceso, para de esa manera no ir a un engorroso proceso judicial.

En el caso, por ejemplo, de lo que sucedió —y todos tenemos la memoria muy cercana— en el caso del aeropuerto con el tema de las luces, por ejemplo, nosotros qué hicimos. Inmediatamente comenzamos un proceso de articular a los consumidores diciéndoles: “Acá podemos hacer”, y recoger todos sus reclamos.

Hicimos una base de datos de consumidores afectados para poder iniciar este procedimiento a través de los propios órganos de Indecopi, que, como lo vuelvo a reiterar, son de mayor brevedad que los plazos en el Poder Judicial.

En ese caso podríamos habernos ido al Poder Judicial, de intereses difusos, tal vez sí. Que tal vez ir al Poder Judicial por intereses difusos sea más eficiente y mucho mejor, también puede ser discutible.

Pero hoy por hoy la política de Indecopi es impulsar, a través de procesos resolutivos en estos procesos, y consideramos que son mucho más breves, mucho más inmediatos y mucho más satisfactorios para el consumidor.

Muchas gracias, señor presidente.

Espero haber satisfecho las dudas de los señores congresistas.

El señor PRESIDENTE.— Tenemos preguntas de la Presidencia.

Primera pregunta.

Desde el año 2020 no existe una política ni ningún de protección nacional de protección al consumidor actualizado.

Estos son los dos instrumentos más importantes del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor, que estableció el Código de Protección y Defensa del Consumidor, según Ley 29571.

Considero que esto es importante, ya que sin ningún plan nacional y sin ninguna política definitiva no hay un rumbo concreto en la protección de los consumidores.

Sabemos 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.

Segunda pregunta.

¿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 3179?

¿Cuántos convenios se tienen en ejecución a nivel nacional?

Tercera pregunta.

Hemos visto con agrado el lanzamiento del nuevo portal del Indecopi.

Al respecto, quería saber cuál es el estado actual del mismo y si van a incluir al mismo los accesos directos para que los consumidores puedan revisar las empresas sancionadas, tal como lo hacía el portal Mira a quien le compras, que, por mandato del Código del Consumidor, **(7)** al ser información relevante, orientan a los consumidores y deben ser conocidos.

La cuarta pregunta.

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 nuevamente?

Me interesaría también, saber sobre la implementación, ¿cuáles han sido los avances y si ya se completaron en todas las regiones a nivel nacional? Siendo nuestra preocupación, la economía de los consumidores.

Quisiera consultar 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.

Tengo una pregunta del congresista Tello Montes.

Dice: la Asociación Peruana de Facultades y Escuela de Enfermería, asociación privada, dijeron mediante comunicado, que iban a devolver el dinero por el concepto del examen nacional de

enfermería, como requisito para el Serums, ya que quedó suspendido el examen.

Luego, el MINSA emite resolución ministerial, indicando que el examen será gratuito por parte del MINSA. También se considerará el examen de la asociación privado, los que quieran vender de forma voluntaria.

La pregunta es, ¿qué hacer si la empresa privada dice: devolver un dinero y luego no devuelve, obligando a los usuarios a rendir en otra fecha para revisar el examen, sin ser consultado ni devuelto el dinero, para elegir si rinde el examen de enfermería, en la asociación privada o el examen del Minsa que será gratis.

A ver, una re pregunta del congresista de Bellido.

El señor BELLIDO UGARTE (PP).— Sí, muchas gracias, señor presidente, por su intermedio.

En las universidades, hay un requisito que es tener conocimiento sobre un idioma extranjero o idioma nativo, ¿verdad?

Pero la norma dice que es idioma extranjero, o sea, tener conocimiento.

Pero, ¿qué es lo que pasa? Que las universidades obligan a sus alumnos, ya sea para posgrado y para pregrado, que sí o sí la lleven en esa universidad. Aun así, hubiera llevado o tenga certificado de una institución o la más prestigiosa que fuera.

Ese es un problema que se presenta, y que a mí me han hecho llegar a mi despacho casi a nivel nacional.

Entonces, pero en la norma es clara, es tener conocimiento del idioma extranjero. La norma no dice que debe ser en la universidad.

Hay personas que han llevado, digamos, formación en la IFNA, pero esos certificados no las validan simplemente y las llevan.

Entonces, no sé si han tomado conocimiento de ello, está dentro de vuestra competencia y cuál es la opinión que tienen al respecto.

Muchas gracias.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, congresista Bellido.

También tenía una repregunta el congresista Ernesto Bustamante.

Adelante, congresista.

El señor BUSTAMANTE DONAYRE (FP).— Sí, gracias presidente.

Sí, tengo una repregunta en relación al tema de publicidad engañosa, el sector salud.

Usted ha referido que, en efecto, eso se trata de un tema que Indecopi de oficio debería hacer, debería actuar al respecto, y porque estos anuncios de supuestas virtudes curativas, para productos que no lo son, pues están resultando el daño a la población, potencialmente por uno, porque el televidente puede dejar de acceder a una terapia formal y médicamente válida, simplemente por tomar la alternativa o más barata, o más simple de lo que está escuchando en televisión, respecto a un síntoma que si consulta a un médico en una de esas podrían detectar, diagnosticarle una enfermedad seria, una dolencia, pero ya que se deja llevar por lo que está escuchando en la televisión, pues opta por "una terapia" entre comillas, que no resulta serlo.

Yo pienso que esto es muy grave, esto es un tema que viene ocurriendo hace años, pero cada vez lo veo más intenso, cada vez son más largas las exposiciones comerciales, respecto a estos productos que son falsos, son productos que no curan nada, nadie sabe ni que contienen, nadie sabe dónde han sido fabricados, carecen de registro sanitario para efectos de Salud.

Quizá tienen un registro sanitario otorgado por Digesa, como si fuese un producto alimenticio, o como si fuese una hierba más, pero son muchas veces, pero sabe Dios que otras cosas tendrán, que podría más bien causar daño, en vez de ese supuesto beneficio.

Yo pienso que es muy importante que Indecopi tome acción en este sentido, y si Indecopi no puede hacerlo, pues debe indicar quién debe hacerlo, porque esto debe parar.

No es posible que tengamos esta publicidad engañosa afectando la salud.

Muy distinto es que, por ejemplo, aparezca un proveedor de internet, que resulta ser un mal proveedor; y bueno pues, el internet que llega a las casas no es tan bueno, ya verá el cliente si más adelante cambia de proveedor, porque se va a dar cuenta de manera espontánea, que este internet no funciona.

Pero, no ocurre lo mismo con los medicamentos, con los medicamentos yo confío en quien me los está recetando.

Y aparece un periodista conocido, que dice que me cura el hígado.

Yo me siento enfermo del hígado, porque estoy amarillo; y, sin embargo, tomó el medicamento, y yo creo que me estoy curando, porque eso es lo que yo quisiera. Además, es todo lo que puedo pagar, sin embargo, no me estoy curando.

Entonces, allí el problema es serio, porque el consumidor solo no corrige su actitud, sino quien le va a corregir las cosas es la vida, o la muerte, digamos.

Así que yo pienso que es un tema muy muy importante que debe verse, si usted que es de manera oficiosa por parte de Indecopi, pues yo quisiera saber, ¿qué se ha estado haciendo en estos años pasados?, y ¿qué se intenta hacer? Porque yo pienso que hay que parar esta profusión inexplicable de productos mágicos, que realmente no curan nada y prometen mucho.

Y no solamente en programas nocturnos de medianoche, también inclusive son patrocinados por programas de televisión en horas punta, como si fuesen productos curativos, y eso no me parece que esté correcto. Esa era mi repregunta.

Muchas gracias, presidente.

El señor PRESIDENTE.- Muchas gracias, congresista Bustamante.

Para que responda el presidente.

EL PRESIDENTE DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI, señor Alberto Villanueva Eslava.- Muchas gracias, señor presidente.

Respecto de la política nacional, efectivamente la política nacional de protección y defensa del consumidor, tiene años en proceso, pero nosotros dependemos para su aprobación del CEPLAN.

Indecopi ya cumplió con todas las pautas que nos ha obligado CEPLAN realizar.

Son cinco entregables, los cinco entregables han presentado y se encuentran hoy día en CEPLAN; y con CEPLAN hemos tenido reunión hace poco, y ahorita está en manos de CEPLAN, que nos apruebe el plan.

Pero resulta, claro, que Indecopi no se puede paralizar mientras que CEPLAN nos cambia el plan, nos pide cambios en el mismo, no nos lo autoriza, porque lamentablemente los retrasos han debido a cambios en la normativa propia de CEPLAN, que va cambiando de manera, en la cual nosotros como Indecopi, tenemos que presentar la información.

En el ínterin que está en ellos, en sus propios procesos, que en verdad yo les agradecería que los llamen a CEPLAN, para que nos informen a todos, por qué nos cambian los entregables.

Lo cierto está de que nosotros hemos avanzado con el plan, que es el que le hemos puesto a disposición de ustedes, y que está en manos de CEPLAN.

Y los ejes que ahora les he presentado, son los ejes de Ceplan.

Es decir, más allá de la aprobación formal que CEPLAN nos tendrá que realizar en su momento oportuno, si existe una política que la estamos cumpliendo, y la estamos desarrollando.

Pero, ¿por qué CEPLAN se demora y no la está probando? Les soy honesto, ese es un tema de CEPLAN, o sea, Indecopi tiene tres políticas, no solamente la de consumidor. Tiene la política de propiedad intelectual, que nos encontramos en el segundo entregable.

Tiene la política de libre competencia, que recién se ha instalado la comisión multisectorial para su elaboración y trabajamos de la mano con CEPLAN, pero lamentablemente allí CEPLAN tiene su propia metodología, sus propios métodos que hace que se demoren las aprobaciones.

Pero la política sí existe, es la presentada por CEPLAN, y es la que venimos ejecutando y la que le hemos presentado ahora.

Respecto al tema de los convenios con las municipalidades, y lo que se ha hecho con municipalidades. Efectivamente, nosotros hemos trabajado con las municipalidades, hemos pedido información a 1891 municipalidades: 196 provinciales y 1695 distritales.

Se han enviado una serie de comunicaciones además a las municipalidades, levantando información. Hemos tenido una serie de acciones con dichas municipalidades, que ha conllevado a que, por ejemplo, en barreras burocráticas, haya una tasa de respuesta de 18.6% que, a nivel de municipalidades provinciales, hubo una tasa de respuesta del 41.3; distritales una tasa del 16%.

56.9% de las municipalidades provinciales y distritales, respondieron diversas solicitudes que formulamos en su momento, sobre el conocimiento de las normas que fortalecen y que competen al Indecopi, el 97.7% de las municipalidades respondieron nuestras solicitudes.

Les podemos alcanzar a mayor detalle esta información que tenemos como municipalidades, pero sí venimos trabajando con ellas, en todo lo que es consumidor, en todo lo que es de barreras, es muy difícil a veces llegar a nivel nacional, pero lo estamos haciendo.

Nosotros tenemos comunicación con todas las municipalidades, para poder llegar en nuestras competencias a todos ellos, y les podemos dar el detalle a su solicitud.

Respecto del portal de Indecopi. El portal de Indecopi, efectivamente está ahorita en un examen para ser relanzado,

porque hubo una vulnerabilidad en nuestro tema de seguridad informático, y eso engarza con un tema de qué estamos haciendo con esa lentitud que venían teniendo nuestros servidores.

Nuestros servidores, efectivamente estaban en un estrés que alcanzaba el 86% y algo más por ciento de su capacidad y estaba al límite.

Hemos logrado bajar ese estrés a un 56% y eso ha hecho que nuestros servicios informáticos ahora sean mucho más ágiles, y que eviten esas demoras, que efectivamente el consumidor y los usuarios habían detectado en sus servicios.

Hemos logrado reducir el estrés del servidor, y estamos en proceso de mejora de los servidores, Indecopi acaba obtener justo un crédito suplementario, donde uno de los productos por los cuales nos han dado un crédito adicional.

Ha sido justamente para atacar este problema de los servidores, y poder relanzar todos los servicios que impactan directamente en el consumidor.

En el camino lo que hemos hecho, es que en el Portal de gob.pe, donde ahora todas las instituciones estamos obligados a pasar por ahí, hemos puesto un enlace directo a todos nuestros servicios.

Hoy día ustedes pueden acceder a portal.gob.pe, hacer clic en una nota que se ha puesto ahí, e ir a todos los servicios virtuales que tiene Indecopi, que son varios.

Y de esa manera, en vez de llevarlos por distintas vías al mismo lugar, hemos creado una sola vía de acceso para reducir la cantidad de pasos que tiene que dar el usuario para llegar a nuestros portales.

Respecto de la tasa de los 36 soles de consumidor, efectivamente esa es la tasa. Nosotros no tenemos la potestad de reducir las tasas que se cobra por parte de Indecopi.

Como expliqué en mi presentación, si hay una reducción para MYPES, pero para temas de signos distintivos del 25% y para estudios de emergencia del 50%, que va a llegar hasta el 31 de diciembre, en el caso de la reducción del 50%.

Pero sí tenemos nosotros, otros beneficios que son las denuncias informativas.

En el tema de las denuncias informativas, el costo es cero de la tasa. El costo es cero, ahí no se paga.

Nos han comentado acá, dos casos específicos, sobre casos concretos: uno al tema de Serums y otro el tema de los idiomas de las universidades.

Lamentablemente, yo como presidente, no puedo hacer ningún juicio de valor en este instante, ni nunca, por la independencia que tienen los órganos resolutivos.

Sin embargo, lo que estoy recogiendo, la inquietud por parte de los señores congresistas, (8) para poder señalar a los órganos correspondientes de Indecopi, que hagan la investigación, a raíz de estos comentarios que ustedes han hecho, y les agradecería que nos pudieran recibir posteriormente, para que nos den el alcance específico de los casos concretos.

Yo no puedo participar, vuelvo a repetir, porque por ley estoy impedido como presidente, de entrar a ningún caso específico que vea Indecopi.

Pero Indecopi tiene las competencias para verlo, y encantado vamos a tomar contacto con ustedes, para ver esos casos específicos, y ver cómo los investigamos, y cómo los podemos desarrollar en la medida de los órganos resolutivos a los que decida.

En el mismo sentido, el tema de los de salud, que son de preocupación del congresista.

Nosotros hacemos y sí tenemos competencia para ver lo que es la publicidad engañosa.

Y lo que usted comenta, encaja en lo que es publicidad engañosa, y una vez más, vamos a tomar contacto, señor congresista, directamente, para los casos específicos que usted pudiera tener, y que el Indecopi pudiera investigar y resolver, más allá de las investigaciones que estamos haciendo ya a la fecha en forma de oficio.

De oficio nosotros tenemos dentro de nuestro plan de fiscalización, ese aspecto de salud, que para nosotros es crucial, y lo venimos desarrollando.

Pero de repente no hemos llegado al nivel de los casos específicos que el congresista pudiera tener.

Y encantado de poder desarrollarlo y poder verlo ya en una reunión, donde lamentablemente yo, vuelvo a repetir, no puedo participar, porque no puedo meterme en absolutamente nada, de lo que hagan los [...?]; pero sí puedo hacer esta labor de coordinación, para que pueda ver Indecopi, todo lo que tenga que ver, y vamos a verlo si así corresponde.

Muchas gracias, señor presidente.

El señor PRESIDENTE.- A ver. Adelante, congresista.

El señor BUSTAMANTE DONAYRE (FP).- Gracias presidente. Sí, un breve comentario.

Me alegra saber que se va o se está investigando ya de manera oficiosa el tema de publicidad engañosa, respecto a estos supuestos supuestas curas a enfermedades prevalentes en el Perú.

Pero en esto no solamente es algo que pertenece al mundo de la televisión, justamente una de las entidades que vende los productos, es una cadena de farmacias, no es cadena de farmacias a nivel nacional que participa ofertando estos productos, y siendo parte de la misma publicidad engañosa.

Entonces, yo creo que son dos maneras de actuar.

No es una bodega la que le ofrece, es una farmacia; y las farmacias tienen, están sujetas a reglamentos distintos que, por ejemplo, una bodega o un kiosco de periódicos.

Entonces, la pregunta es, si no son medicamentos, ¿por qué los vende una farmacia?

Yo sé que en una farmacia también se puede vender pañales, que no son medicamentos. Sin embargo, estos están publicitando como medicamentos, se envasan como si fuesen medicamentos, se le atribuye propiedades medicamentosas, y además se venden en farmacias.

Yo creo que por ahí también se podría investigar el tema.

Y sí, con mucho gusto voy a hacer llegar casos específicos a Indecopi, para que usted tenga bien derivarlos a las entidades, a las direcciones que corresponda dentro de la institución.

Muchas gracias.

El señor PRESIDENTE.- Muchas gracias, congresista Bustamante.

Agradecemos al invitado por su asistencia, y lo invitamos a retirarse de la sala, en el momento que crea oportuno.

EL PRESIDENTE DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI, señor Alberto Villanueva Eslava.- Muchas gracias, señor presidente; muchas gracias, señores congresistas.

Y les reitero mi invitación, que les va a llegar formalmente para el aniversario de Indecopi.

Y también tenemos una actividad, ahora que está en trámite, pero está por concluir en octubre, que vamos a entregar una certificación de origen en la ciudad de Maras, en Cusco.

Y vamos a hacer una actividad en el Cusco, también vamos a estar cursándoles para las salas, para la sal de maras.

Le vamos a recurrar la invitación correspondiente, para que, espero que nos puedan acompañar en esta actividad.

Muchas gracias.

El señor PRESIDENTE.- Muchas gracias.

Suspendemos por breves momentos la sesión.

-Se suspende la sesión.

-Se reanuda la sesión.

El señor PRESIDENTE.- Reanudamos la sesión.

La presidencia solicita acordar la dispensa de la aprobación del acta, para tramitar los asuntos materia de la presente sesión. Si no hubiera ninguna oposición de la dispensa, entonces, dejamos constancia que la dispensa del acta de la presente sesión, ha sido aprobada.

Agradecemos a los señores congresistas por su asistencia, tanto presencial como virtual, a la primera sesión de esta comisión.

Siendo las 15 horas y 55 minutos, se levanta la sesión.

Muchas gracias, estimados.

-A las 15:55 h, se levanta la sesión.