

PLAN DE TRABAJO

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

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2025-2026

I. INTRODUCCION

En el actual contexto nacional, caracterizado por una profunda transformación de los hábitos de consumo y la acelerada digitalización de la economía, la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos reafirma su compromiso de velar por los derechos de los consumidores y usuarios, así como de fortalecer un entorno de mercado justo, competitivo y transparente.

El presente Plan de Trabajo tiene como finalidad establecer las líneas de acción y prioridades que orientarán las actividades de la Comisión durante el periodo anual de sesiones parlamentarias 2025-2026.

La labor de este órgano resulta fundamental para abordar desafíos crecientes en materia de consumo, tales como la promoción de la libre competencia, la prevención de la competencia desleal, la regulación eficaz de la publicidad, la modernización de la supervisión de los servicios públicos, el control efectivo de fusiones y adquisiciones, y la protección de la propiedad intelectual.

La Comisión orientará sus esfuerzos a proteger los derechos de todos los usuarios en los ámbitos más relevantes de la vida cotidiana: desde la adquisición de bienes esenciales hasta el acceso a servicios de salud, transporte y tecnología.

El objetivo de la Comisión para el Periodo Anual de sesiones 2025-2026 es el cabal cumplimiento de las labores de legislación, representación y fiscalización que le competen como comisión ordinaria del Congreso de la República.

El presente es el Plan de Trabajo 2025-2026 de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República, en adelante CODECO, representa un instrumento de gestión y planificación integral, capaz de responder a los retos actuales y sentar las bases para un modelo de protección al consumidor dinámico, inclusivo y eficiente, que contribuya al bienestar y la seguridad económica de los peruanos.

II. CONSIDERACIONES PRELIMINARES

2.1. Identificación del problema público en materia de consumo

La Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor al 2030 aprobado por Decreto Supremo 075-2025-PCM, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 31 de mayo de 2025, delineó objetivos prioritarios para empoderar a los consumidores y asegurar el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores. Aborda la insuficiencia de información disponible para los consumidores y las limitaciones en los mecanismos de resolución de controversias, buscando fortalecer tanto las instituciones públicas como las asociaciones de consumidores.

Enfatiza la protección de poblaciones vulnerables y la adaptación a las tendencias del comercio electrónico y la digitalización, con un enfoque en la educación del consumidor y la sostenibilidad.

Además, el texto presenta un plan de seguimiento y evaluación que incluye indicadores de calidad y cobertura para medir el progreso de esta política.

Las principales barreras para la protección efectiva del consumidor en el Perú se identifican en la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor al 2030, y se resumen en un bajo nivel de protección y empoderamiento de los consumidores en su relación de consumo. Este problema principal se desglosa en las siguientes causas directas:

2.1.1. Desconocimiento por parte de los consumidores acerca de sus derechos

Existe un insuficiente desarrollo de capacidades y educación sobre los derechos del consumidor. Esto limita la capacidad de los consumidores para ejercer sus derechos directamente ante el proveedor, lo que resulta en una menor posibilidad de obtener una solución a sus problemas.

Aunque el 86.5% de los consumidores urbanos en 2019 declararon tener algún conocimiento de sus derechos, solo el 7% tenía un "nivel alto", y una evaluación más objetiva reveló que solo el 45% demostró un conocimiento básico. Este conocimiento es heterogéneo según el nivel educativo y socioeconómico.

Los consumidores también presentan habilidades limitadas, como para identificar fechas de vencimiento de productos (8 de cada 10 lo lograron), elegir la oferta más económica (menos de la mitad), o identificar aspectos nutricionales en etiquetas (solo 15.9%). La lectura y comprensión de información en etiquetas y contratos también es baja.

2.1.2. Insuficiente desarrollo de información para la toma de decisiones de consumo de los consumidores:

Existe una inadecuada información y difusión que dificulta la toma de decisiones de consumo. La asimetría informativa, donde los proveedores tienen más y mejor información que los consumidores, impacta en decisiones ineficientes.

La información compleja o limitada sobre productos puede llevar a quejas, reclamos o denuncias, especialmente si los consumidores desconocen los canales de solución o enfrentan altos costos transaccionales.

Hay una insuficiente información sobre riesgos no previstos que afectan la salud y seguridad de los consumidores. Aunque se emiten alertas de productos peligrosos (720 alertas con 10.9 millones de unidades entre 2012 y 2023), el sistema de detección rápida y coordinado necesita fortalecerse.

2.1.3. Cumplimiento limitado o parcial de las obligaciones del proveedor:

Los proveedores tienen un insuficiente conocimiento de sus obligaciones en materia de consumo, lo que genera vulneraciones a los derechos del consumidor. Esto es más común en empresas sin áreas de control de riesgos legales o en nuevos negocios.

La percepción de los consumidores sobre el respeto de sus derechos por parte de las empresas es baja; en 2019, solo el 22% percibía que las empresas siempre o casi siempre respetan sus derechos.

Existe un débil proceso de supervisión y fiscalización. A pesar de los esfuerzos de entidades como Indecopi, Osiptel, Osinergmin, Ositran, Sunass y SBS, que impusieron 10,223 sanciones en 2023, la percepción de los consumidores es que las empresas se aprovechan de la falta de fiscalización (42%) y del desconocimiento de sus derechos (40%). Esto se agrava por la limitación de recursos y la aparición de nuevas conductas infractoras.

2.1.4. Complejidad y limitada cobertura de mecanismos públicos y privados de solución de controversias:

Los conflictos de consumo han aumentado significativamente, de 1.7 millones de reclamos ante proveedores regulados/supervisados en 2012 a 5.28 millones en 2023. Sin embargo, en 2019, cerca del 40% de los consumidores que tuvieron problemas no presentaron ningún reclamo.

Las razones para no reclamar incluyen la falta de tiempo, el deseo de evitar problemas, los gastos adicionales, la informalidad del vendedor o el bajo valor del bien/servicio.

Hay un bajo desarrollo de mecanismos de autorregulación por parte de proveedores y un bajo uso por parte de los consumidores. Aunque existen

iniciativas privadas como la Defensoría del Cliente Financiero, su alcance es limitado.

Los mecanismos de solución de conflictos en las entidades del Estado presentan complejidad y limitada cobertura. Los consumidores tienen un conocimiento parcial de las entidades competentes y el sistema es complejo debido a la diversidad de entidades, procedimientos y terminología.

2.1.5. Falta de liderazgo de la Autoridad de Protección del Consumidor y limitada articulación entre los agentes involucrados en el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor:

La Autoridad Nacional de Protección del Consumidor no tiene un liderazgo claro en el sistema de protección del consumidor y su actuación se ve limitada por su falta de autonomía y proactividad en los problemas de interés público que afectan a los consumidores y usuarios en todos los sectores del mercado.

INDECOPI básicamente está concentrado en la tramitología de quejas y reclamos de los consumidores, descuidando atender con iniciativa y fortaleza la infinidad de problemas generales y de interés público que afectan al ciudadano, a través de investigaciones, acciones colectivas, iniciativas regulatorias, articulación efectiva con todos los sectores de la administración, los proveedores y consumidores.

Es más evidente aún la débil articulación con representantes de gobiernos regionales y locales, lo que limita la amplificación de las acciones de protección y defensa del consumidor.

La fragilidad institucional de las asociaciones de consumidores es otro factor importante. Se caracterizan por baja representatividad, debilidad institucional y financiera, y una baja tasa de éxito en los procedimientos de defensa del consumidor. Menos de la mitad de los consumidores han oído hablar de ellas, y solo 9 de cada 100 conocen su función.

2.2. Desafíos y Estrategias de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos 2025-2026

La Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (CODECO) enfrenta una amplia y compleja problemática nacional centrada en la protección del consumidor y el correcto funcionamiento del mercado. Entre sus principales áreas de acción se encuentran la defensa del consumo responsable, la promoción de la libre competencia, la lucha contra la competencia desleal, la regulación de la publicidad, la fiscalización de los servicios públicos, el control de fusiones y adquisiciones empresariales, así como

la protección de la propiedad intelectual. Todas estas tareas se desarrollan en el marco del derecho ordenador del mercado.

El Derecho Ordenador del Mercado es una disciplina jurídica enfocada en regular tanto la conducta de quienes participan en la economía (empresarios y consumidores) como la intervención del propio Estado. Su objetivo final es asegurar el buen funcionamiento de una economía de mercado dinámica y equilibrada. Una de sus principales justificaciones radica en la asimetría informativa entre proveedores y consumidores. Esta desigualdad se manifiesta en todo el proceso de compra: desde la calidad y veracidad de la información que recibe el consumidor, pasando por las condiciones de contratación, hasta la ejecución y cumplimiento de los acuerdos. Por ello, resulta imprescindible contar con un marco legal sólido que garantice relaciones justas y equitativas.

2.3.El Consumo en la era digital

El instrumento legal fundamental en Perú es la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Esta norma establece las bases para las relaciones de consumo y brinda mecanismos efectivos de defensa y protección a los consumidores. Sin embargo, tras 15 años de vigencia, la forma en que consumidores y proveedores interactúan ha evolucionado profundamente, especialmente debido a la revolución tecnológica y la masificación del entorno digital.

Actualmente, el consumo digital se ha convertido en una práctica cotidiana gracias al avance de tecnologías y dispositivos móviles. Este nuevo contexto implica el acceso, intercambio y consumo de bienes y servicios mediante plataformas digitales, redes sociales, comercio electrónico o servicios de streaming. No obstante, aún existe una importante brecha digital en el país que impide a muchos consumidores participar plenamente en estas nuevas dinámicas y quedan restringidos a métodos tradicionales de relación comercial.

En este escenario, el Estado tiene la obligación de garantizar a todos los consumidores el acceso a bienes y servicios idóneos, proteger sus derechos y ofrecer mecanismos reales para la defensa de sus intereses. Además, debe trabajar activamente en reducir la asimetría informativa, sancionando y previniendo prácticas que puedan vulnerar la equidad en el mercado, en concordancia con el Código de Protección y Defensa del Consumidor (2010).

La protección efectiva de los derechos del consumidor recae principalmente en instituciones públicas como el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) y una serie de organismos reguladores sectoriales: SUNASS (saneamiento), OSINERGMIN (energía y minería), OSIPTEL (telecomunicaciones) y OSITRAN (infraestructura de transporte). El INDECOPI, como Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, promueve mejores condiciones para los usuarios, supervisa la

calidad y seguridad de productos y servicios y resuelve conflictos de consumo mediante comisiones y oficinas descentralizadas; además, aplica sanciones y medidas correctivas ante infracciones al Código.

Por su parte, los organismos reguladores ejercen funciones preventivas, de supervisión, regulación, fiscalización y sanción, así como la resolución de controversias entre empresas y usuarios de servicios públicos. Estos entes desempeñan un papel esencial en la defensa del consumidor y usuario.

A su vez, la protección del consumidor no es solo responsabilidad de las autoridades estatales. También participan activamente asociaciones de consumidores, consejos de usuarios dentro de los organismos reguladores, gremios empresariales y emprendedores, incluyendo las micro y pequeñas empresas (MYPES). La transversalidad de la temática de CODECO se evidencia en todos los ámbitos de la vida cotidiana: alimentación, vestimenta, higiene, salud, transporte y acceso a servicios digitales y financieros. Todos estos aspectos requieren vigilancia y garantía de derechos para asegurar el bienestar y la seguridad de los peruanos.

2.4. Rol de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos

La Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República es una comisión ordinaria¹ o grupo de trabajo especializado de congresistas, que tiene como funciones principales, el realizar:

1. El estudio y dictamen de los proyectos de ley que le sean decretados.
2. Seguimiento del procedimiento parlamentario respecto del debate y aprobación de los dictámenes ante la propia comisión y el pleno.
3. Fiscalización de la labor que desempeñan las entidades públicas que tienen la competencia en materia de consumo y en materia regulatoria de los servicios públicos, tales como el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, los Organismos Reguladores de los servicios públicos, entre otros.
4. Fiscalización e investigación, en los casos de su competencia en los que se acuerde y apruebe la Comisión y el Pleno del Congreso de la República.
5. La coordinación del Convenio de Cooperación Institucional² entre el Congreso de la República y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI.
6. Actividades, audiencias públicas o reuniones técnicas o sesiones descentralizadas, con la finalidad de abordar la problemática en materia de consumo, libre competencia, competencia desleal, regulación de la

¹ Literal a) del artículo 35 del Reglamento del Congreso de la República.

² Cláusula Décimo Quinta del Convenio 001-2025-AAJ-OM-CR

publicidad, materia regulatoria de servicios públicos, derechos de autor, control de fusiones y adquisiciones, entre otros.

7. Otras actividades programadas por la Mesa Directiva o aprobadas por los miembros de la Comisión.

Para el desarrollo de dichas funciones se requiere un plan de trabajo como instrumento básico de planificación para el periodo parlamentario 2025-2026, el mismo que incluya tanto la ejecución de las actividades anuales como las propuestas de sus miembros, orientando la gestión y la articulación de la Política Nacional de Protección al Consumidor al 2030, con el fin de garantizar una defensa efectiva de consumidores y usuarios en el actual contexto nacional.

III. CONFORMACIÓN DE LA COMISIÓN

De acuerdo al Cuadro de Comisiones aprobado por el Pleno del Congreso en la presente legislatura, en sus sesiones del 7 al 21 de agosto de 2025, la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos está integrada por veintiún (21) miembros titulares; y conforme lo acordado en la sesión de Elección de la Mesa Directiva e Instalación del 18 de agosto de 2025, a la fecha la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos tiene diecisiete (17) miembros Titulares y once (11) miembros accesorios.

3.1. Mesa Directiva para el Periodo Anual de Sesiones 2025-2026.

En la sesión de Elección de la Mesa Directiva e instalación realizada en la sala José Abelardo Quiñonez del Palacio Legislativo y vía la plataforma MS Teams el 18 de agosto de 2025, la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos eligió a los congresistas:

- **JHACKELINE KATY UGARTE MAMANI** integrante del Grupo Parlamentario Juntos por el Perú-Voces del Pueblo- Bloque Magisterial como presidenta.
- **ROSANGELLA BARBARÁN REYES** integrante del Grupo Parlamentario Fuerza Popular (FP) como vicepresidente.
- **DIEGO BAZÁN CALDERÓN** integrante del Grupo Parlamentario Renovación Popular (RP) como secretario.

3.2. Cuadro nominativo de congresistas integrantes de la comisión

MIEMBROS TITULARES		
Congresista	Grupo parlamentario	Representante
BARBARÁN REYES, ROSANGELLA ANDREA	Fuerza Popular	Lima
BUSTAMANTE DONAYRE, ERNESTO	Fuerza Popular	Lima
OBANDO MORGAN, AURISTELA ANA	Fuerza Popular	Callao
REVILLA VILLANUEVA, CÉSAR MANUEL	Fuerza Popular	Piura
GARCÍA CORREA, IDELSO MANUEL	Alianza para el Progreso- APP	Piura
ESPINOZA VARGAS, JHAEC DARWIN	Podemos Perú	Áncash
LUNA GÁLVEZ, JOSÉ LEÓN	Podemos Perú	Lima
UGARTE MAMANI, JHACKELINE KATY	Juntos por el Perú-Voces del Pueblo- Bloque Magisterial	Cusco
LIMACHI QUISPE, NIEVES ESMERALDA	Juntos por el Perú-Voces del Pueblo- Bloque Magisterial	Tacna
CERRÓN ROJAS, WALDEMAR JOSÉ	Perú Libre	Junín
REYES CAM, ABEL AUGUSTO	Perú Libre	Huánuco
CICCIA VASQUEZ, MIGUEL ÁNGEL	Renovación Popular	Piura
BAZÁN CALDERÓN, DIEGO ALONSO	Renovación Popular	La Libertad
SOTO PALACIOS, WILSON	Acción Popular	Huancavelica
TUDELA GUTIÉRREZ, ADRIANA JOSEFINA	Avanza País	Lima
GUTIERREZ TICONA, PAÚL SILVIO	Bancada Socialista cede cupo a Somos Perú	Apurímac
ZEGARRA SABOYA, ANA ZADITH	Somos Perú	Loreto
MIEMBROS ACCESITARIOS		
ALEGRÍA GARCÍA, ARTURO	Fuerza Popular	San Martín
CASTILLO RIVAS, EDUARDO ENRIQUE	Fuerza Popular	Piura
CHACÓN TRUJILLO, NILZA MERLY	Fuerza Popular	Ancash
FLORES RUÍZ, VÍCTOR SEFERINO	Fuerza Popular	La Libertad
LÓPEZ MORALES, JENY LUZ	Fuerza Popular	Ucayali
OLIVOS MARTÍNEZ, LESLIE VIVIAN	Fuerza Popular	Lima Provincias
VENTURA ÁNGEL, HÉCTOR JOSÉ	Fuerza Popular	Tumbes
CRUZ MAMANI, FLAVIO	Perú Libre	Puno
QUISPE MAMANI, WILSON RUSBEL	Juntos Por el Perú-Voces del Pueblo- Bloque Magisterial	Puno
ECHEVERRÍA RODRÍGUEZ, HAMLET	Juntos Por el Perú-Voces del Pueblo- Bloque Magisterial	Cajamarca
MORANTE FIGARI, JORGE	Somos Perú	Loreto

IV. DESARROLLO DE LAS SESIONES

4.1. Horario y modalidad de las Sesiones

- Por acuerdo de la Comisión realizado el 18 de agosto de 2025, las sesiones ordinarias de la Comisión se realizarán los martes a las 14 horas. Las sesiones extraordinarias se realizarán cuando así lo acuerde la mesa directiva o el Pleno de la Comisión o lo convoque el presidente.
- Las sesiones ordinarias se realizarán de forma mixta (semipresencial) en la Sala Gustavo Mohme Llona (Sala 4) del Edificio Víctor Raúl Haya de la Torre y a través de la plataforma Microsoft Teams, considerando el calendario referencial para el desarrollo de la Semana de Representación, que apruebe la Mesa Directiva del Congreso de la República.
- La convocatoria a las sesiones ordinarias se hará con no menos de 24 horas de anticipación a través del Sistema de Gestión de Comisiones y a través de la plataforma Microsoft Teams.
- Las sesiones presenciales se realizarán según lo disponga el presidente de la Comisión o mediante acuerdo, con los procedimientos establecidos en el Reglamento del Congreso, cumpliendo estrictamente con las normas de bioseguridad y el aforo permitido.
- Las sesiones ordinarias declaradas secretas se realizará en forma presencial sin excepción para todos los miembros de la comisión titulares y accesitarios.

4.2. Asistencia y votación

El procedimiento para las sesiones y adopción de acuerdos se rigen por el Reglamento del Congreso de la República, en lo que le sea aplicable.

A efectos de lograr un desarrollo de sesiones de forma ordenada, óptima y segura, se observarán las siguientes reglas:

1. Las instituciones públicas o privadas, las asociaciones y los representantes de la sociedad invitadas a las sesiones ordinarias o extraordinarias participaran en forma presencial, a excepción que amerite una participación virtual.
2. Los miembros titulares y accesitarios podrán participar en las sesiones en forma presencial o remota, registrando su asistencia.

3. Los congresistas que quieran hacer uso de la palabra durante el debate o desarrollo de las sesiones deberán registrarlo en el chat de la plataforma Microsoft Teams, para que el presidente, así como de la secretaria técnica de la comisión otorgue la palabra y anote el orden en que hayan registrado.
4. Para las votaciones se aplicarán lo señalado en el Reglamento del Congreso por lo que todas serán de forma nominal y pública, salvo las excepciones que señala cuando se decida pasar a una sesión secreta.
5. Los resultados de las votaciones emitidas y pronunciadas por el área técnica después del debate y refrendadas por el presidente de la comisión en su elocución, serán los resultados finales, toda votación posterior sólo se dejará constancia en el acta correspondiente mas no alterará el resultado final.
6. Si al momento de ser llamado para la votación los congresistas miembro titular, o accesitario no contesta o no se le escucha por alguna falla técnica u otro motivo; se volverá llamar para que consigne su voto al finalizar la votación; así como los señores congresistas podrá dejar constancia de su voto en el Chat de la sesión correspondiente, la misma que será leída durante sesión.
7. Cualquier duda u observación del resultado de la votación a pedido de algún congresista, y previo acuerdo de la comisión se aplicará el artículo 58 del Reglamento del Congreso de la República para su rectificación.

4.3. Comunicaciones oficiales.

Toda comunicación oficial a la Mesa Directiva de la Comisión o a su presidencia, así como aquella que se quiera hacer llegar a la Comisión debe realizarse a través de la mesa de partes virtual del Congreso de la República <https://wb2server.congreso.gob.pe/mpvirtual/> y a través del correo institucional cuya la dirección electrónica es codeco@congreso.gob.pe. Los despachos congresales deberán usar el Sistema de Trámite Documentario para el envío de comunicaciones a la Comisión.

V. MARCO LEGAL

Las normas que integran la base legal básica que la Comisión deberá tener presente en sus actividades, se encuentran las siguientes:

1. Constitución Política del Perú.
2. Reglamento del Congreso de la República.
3. Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

4. Ley 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.
5. Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.
6. Ley 31112, Ley que establece el control previo de operaciones de concentración empresarial.
7. Ley 30021, Ley de Promoción de la Alimentación Saludable para niñas niños y adolescentes.
8. Ley 28587, Ley complementaria a la Ley de protección al consumidor en materia de servicios financieros.
9. Ley 31143, Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros.
10. Decreto Legislativo 1034, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas.
11. Decreto Legislativo 1280, Decreto legislativo que aprueba la Ley del Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento.
12. Decreto Legislativo 1044, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Represión de la Competencia Desleal.
13. Decreto Legislativo 822, Ley Sobre el Derecho de Autor.
14. Decreto Supremo 075-2025-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor al 2030.
15. Decreto Supremo 006-2017-PCM que aprueba la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor.
16. Resolución Ministerial 248-2019-PCM, aprueban la lista sectorial de las Políticas Nacionales bajo la rectoría de la Presidencia del Consejo de Ministros.
17. Resolución SBS 4143-2019, aprueban el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema de Seguros e incorporan los procedimientos 188 "Autorización para contar con un oficial de conducta de mercado a dedicación no exclusiva aplicable a las empresas de seguros" y 189 "Autorización para aplicar el Régimen Simplificado de Conducta de Mercado del Sistema de Seguros" en el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
18. Resolución SBS 3274-2017, aprueban Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero y modifican el Manual de Contabilidad para las empresas del sistema financiero y el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.
19. Resolución SBS 6523-2013, aprueban el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.
20. Resolución SBS 3748-2021, Reglamento de Comisiones y Gastos del Sistema Financiero.
21. Resolución SBS 4036-2022 y modificatoria, Reglamento de Reclamos y Requerimientos.

VI. CONTENIDO DEL PLAN DE TRABAJO

El presente plan establece las actividades de fiscalización, control político, representación, y la labor parlamentaria que la CODECO realizará en el Periodo Anual de Sesiones 2025-2026, detallando las actividades mínimas necesarias conforme al interés nacional, y que han sido propuestas por sus miembros en defensa de los consumidores y usuarios peruanos.

6.1. Temas generales de atención prioritaria

- Servicio Universal de Agua Potable y Saneamiento, así como de la calidad de la prestación de los servicios de saneamiento.
- La calidad de atención de usuarios del servicio de electricidad e hidrocarburos.
- La calidad de atención de usuarios del servicio de telefonía domiciliaria, telefonía celular, internet y demás servicios de telecomunicaciones en general.
- Calidad de atención de usuarios de servicios que involucran 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.
- Calidad de atención de usuarios de productos y servicios destinados a la salud.
- Revisión e Implementación de acciones para el debido cumplimiento de la Ley 30021 de Promoción de la Alimentación Saludable para Niños, Niñas y Adolescentes, así como las normas sobre el etiquetado de alimentos y bebidas.
- Revisión e Implementación de acciones para el mejoramiento de la calidad de atención de usuarios de transporte en general.

6.2. Acciones parlamentarias:

6.2.1. FUNCIÓN LEGISLATIVA

TRABAJO EN SESIONES ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIAS

Respecto de la evaluación de los proyectos de ley derivados a la comisión, durante la presente legislatura se pretende evaluar y analizar los aspectos técnicos a considerar respecto de las proposiciones legislativas que nos sean derivadas.

Se priorizarán las invitaciones a especialistas nacionales y extranjeros sobre la materia en debate, así mismo, se consultará a instituciones públicas y privadas involucradas en la temática a tratar, sean éstas tanto del sector empresarial como del sector de la sociedad civil que representa a los consumidores o usuarios y en forma destacada al sector académico.

Realización de **Reuniones Técnicas de trabajo** con representantes del Poder Ejecutivo, empresariado, comunidad en general y las universidades.

SESIONES DESCENTRALIZADAS

La Comisión realizará sesiones descentralizadas a nivel nacional en concordancia con el Reglamento del Congreso de la República, con la finalidad de acercar el Congreso de la República a los ciudadanos e instituciones.

Para ello se programará y coordinará con los gobiernos regionales y locales, así como con entidades académicas o entidades competentes de cada región o localidad a fin de tratar los temas y la problemática particular sobre la defensa del consumidor y organismos reguladores de cada localidad.

6.2.2. CONTROL POLÍTICO Y FISCALIZACIÓN.

VISITAS INOPINADAS

La Comisión realizará visitas inopinadas a los entes estatales responsables directos de la protección y defensa de los consumidores y usuarios a nivel nacional, así también a diversos establecimientos públicos o privados para constatar el cumplimiento de los derechos de los consumidores y usuarios.

Se priorizarán las visitas técnicas a las zonas relacionadas con la Defensa del Consumidor, para tomar conocimiento directo de la problemática.

FISCALIZACIONES

La Comisión realizará fiscalizaciones a los órganos estatales responsables directos de la protección y defensa de los consumidores y usuarios a nivel nacional, así también a diversos establecimientos públicos para constatar el cumplimiento de los derechos de los consumidores y usuarios.

6.2.3. FUNCIÓN DE REPRESENTACIÓN

AUDIENCIAS PÚBLICAS DESCENTRALIZADAS

La Comisión realizará Audiencias Públicas Descentralizadas a nivel nacional. para ello se programará y coordinará con miembros de la Comisión, así como con los Gobiernos Regionales y Locales, y órganos competentes de cada región o localidad a fin de tratar los temas y la problemática particular sobre la defensa del consumidor y usuario.

La realización de Audiencias Públicas servirá para evaluar con los actores involucrados los alcances de los proyectos de ley presentados, problemática de coyuntura que afecte a los usuarios y consumidores a nivel nacional.

ATENCIÓN DE LAS DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS CONSUMIDORES

Las denuncias, quejas y reclamos de los consumidores, que son recibidos a través del módulo de atención de la Comisión o a través de canales digitales correo electrónico o sistema de trámite documentario, serán procesadas y atendidas por la Comisión.

Así mismo, se pretende actualizar información para facilitar los reclamos de los usuarios y consumidores a través de una Guía del Consumidor, que reúna información actualizadas a nivel nacional.

REALIZACIÓN DE FOROS NACIONALES E INTERNACIONALES

Se buscará realizar Conferencias Especializadas, invitando como ponentes a profesionales de nivel mundial de manera presencial o virtual. Reuniones de coordinación con funcionarios de los Ministerios involucrados, organismos reguladores y del Indecopi.

En este periodo legislativo se cumplen los 15 Años de la aprobación del Código de Protección y Defensa del Consumidor, gestado precisamente en esta Comisión, por lo cual se tiene previsto organizar un conjunto de actividades académicas y de difusión relacionadas a la génesis del Código, su impacto en la sociedad y el mercado peruano, su inspiración para otras legislaciones en el mundo y sobre todo cuales son los retos y desafíos aún no abordados debidamente por este Código ante el avance vertiginoso de fenómenos como la inteligencia artificial, la digitalización del comercio, las nuevas y cada vez más sofisticadas formas de fraude cibernético, entre otros.

EVALUACIÓN DE LOS AVANCES EN PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR A LOS 15 AÑOS DE VIGENCIA DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

A los 15 años de vigencia del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se hace necesario hacer una evaluación objetiva y comparativa con los países de la región, respecto de los avances y los temas pendientes que mejoren la calidad de vida de los consumidores a nivel nacional; para ello se organizarán foros o eventos de carácter nacional e internacional, siendo una oportunidad para difundir los derechos de los consumidores peruanos.

DÍA MUNDIAL DEL CONSUMIDOR

Cada 15 de marzo de cada año se celebra a nivel mundial el día Mundial del consumidor, fecha que sirve como excusa perfecta para difundir los derechos

de los consumidores, la Comisión organizará dicha celebración convocando a todos los entes encargados de la protección y defensa de los consumidores y usuario con un criterio descentralista.

6.3. RECURSOS HUMANOS

Para el desarrollo de las actividades de la Comisión se contará con el personal de la Organización Parlamentaria seleccionado por la Presidencia de la Comisión y que responde a los criterios técnicos y especialidades de competencia de la Comisión, así como con el personal técnico y profesional del Servicio Parlamentario asignado por el Departamento de Comisiones y eventualmente, de considerarse indispensable, se contratarán servicios profesionales altamente especializados.

6.4. LOGÍSTICA EQUIPOS E INFRAESTRUCTURA

Las actividades diarias de la Comisión se llevarán a cabo en las oficinas asignadas por el Congreso de la República, sito en la Oficina 109 del Edificio Víctor Raúl Haya de la Torre y en el sótano del Palacio Legislativo, con las herramientas tecnológicas y material que serán proporcionados por el Congreso de la República.

Para el desarrollo de Sesiones Descentralizadas, Audiencias, Conferencias o Reuniones Técnicas se solicitarán asignaciones adicionales.

Lima, 2 de setiembre de 2025.

KATY UGARTE MAMANI
Presidenta

DIEGO BAZÁN CALDERÓN
Secretario

ANEXO: REFERENCIAS

DECRETO SUPREMO 075-2025-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor al 2030.

CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Ley 29571 (2010).

CONVENIO 013-2021-OAJ/CR (2012). Convenio de Cooperación Institucional entre el Congreso de la República, la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los servicios Públicos y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI.

DIEZ CANSECO, L (2016) Función regulatoria, promoción de la competencia y legislación antimonopólica. Revista Jurídica de Derecho Económico de la Universidad Católica de Guayaquil. Tomo 3 Publicada en diciembre 25, 2011 · Actualizado octubre 7, 2016. En: <https://www.revistajuridicaonline.com/2011/12/funcin-regulatoria-promocin-de-la-competencia-y-legislacin-antimonoplica/>

INDECOPI (2021) Marco Normativo de Protección al Consumidor - Plataforma del Estado Peruano (www.gob.pe). En: <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/colecciones/4374-marco-normativo-de-proteccion-al-consumidor>

REGLAMENTO DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA (2024).