



MARIA GRIMANEZA ACUÑA

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA LA LEY No 29571 – CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Los congresistas del Grupo Parlamentario "Alianza Para el Progreso" que suscriben, por iniciativa de la Congresista de la República **MARIA GRIMANEZA ACUÑA PERALTA**, en ejercicio de las atribuciones conferidas por el Artículo 107º de la Constitución Política del Estado, que concuerdan con lo dispuesto por los artículos 22º, 67º, 75º y 76º del Reglamento del Congreso de la República, presentan:

PROYECTO DE LEY

LEY QUE MODIFICA LA LEY No 29571 – CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

FÓRMULA LEGAL

Artículo No 1. Del Objeto de la Ley

La presente ley tiene por objeto llenar los vacíos en la defensa del consumidor respecto a los reclamos de servicios públicos y la atención a los usuarios mediante la vía electrónica o mediante páginas web, estableciendo la modificación de los Artículos 24, 47, 62 y 65 de la Ley No 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Artículo No. 2. Incorporación y modificación a diversos artículos de la Ley No 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor

Incorporase los incisos 24.4 y 24.5 al artículo 24; modifícase el literal e) y agréguese el literal f) al artículo 47; modifícase el literal h) del artículo 62 y agréguese el literal i) y modifícase el artículo 65, de la Ley No 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor, los cuales quedan redactados con el siguiente texto:

*Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos
(...)*

24.4 En el caso de los servicios de Telefonía, Cable, Internet y/o cualquier servicio transmitido a través de una red informática, Electricidad, Gas, Agua y Alcantarillado, Pasajes Aéreos, Marítimos o Terrestres, la recepción de los reclamos debe de ser totalmente grabada o copiada, según sea la atención virtual o presencial, bajo responsabilidad del proveedor del producto o servicio y puesta a disposición del consumidor, a su simple solicitud, dentro de las 48 horas de la realización de la misma. Es obligatorio que el proveedor



del bien o servicio, en el caso de atención virtual, incluya dentro de su página WEB; el link a través del cual el usuario o cliente realizará la solicitud de copia del video o audio correspondiente.

La indisposición del funcionamiento de la página WEB, y/o la ilegibilidad del video son de estricta responsabilidad del proveedor del bien o servicio

24.5 En el caso de los servicios de Telefonía, Cable, Internet y/o cualquier servicio transmitido a través de una red informática, Electricidad, Gas, Agua y Alcantarillado, Pasajes Aéreos, Marítimos o Terrestres, los proveedores están obligados a ofrecer al consumidor en forma alternativa y paralela, el servicio de atención de reclamos a través de la línea telefónica o medio electrónico y de forma presencial y física. Los proveedores quedan prohibidos de recibir y atender los reclamos únicamente mediante medios telefónicos o virtuales.

En el recibo de pago, en el ticket del bien o servicio y en la página web del proveedor deben de figurar el número de teléfono, la dirección electrónica y la dirección presencial y física en donde se atiendan los reclamos, de acuerdo a su localidad.

(...)

Artículo 47.- Protección mínima del contrato de consumo

(...)

e. Los proveedores deben entregar a los usuarios en un plazo no mayor a quince días hábiles contados desde la solicitud del usuario, copia de los contratos y demás documentación relacionada con dichos actos jurídicos cuando éstos hayan sido celebrados por escrito, incluidas las condiciones generales de la contratación. Los proveedores son responsables de dejar constancia de la entrega de los documentos al consumidor.

f. En el caso de contratación electrónica, el proveedor es responsable de acreditar que la información fue puesta oportunamente a disposición del consumidor y que este aceptó. No es válida la aceptación telefónica o virtual, que no hubiere sido realizada mediante un procedimiento específico, exclusivo y particular de aceptación y que este conste de más de tres pasos de ejecución.

(...)

Artículo 62.- Métodos abusivos de cobranza

(...)

h. Realizar la cobranza de un bien o servicio que no haya sido contratado por escrito en el caso presencial y en el caso virtual, si es que no ha sido contratado mediante la aceptación telefónica o virtual, que no hubiere sido realizada mediante un procedimiento específico, exclusivo y particular de aceptación y que este conste de más de tres pasos de ejecución.

i. Cualquier otra modalidad análoga a lo señalado anteriormente

(...)

Artículo 65.- Atención de Reclamaciones

Los usuarios tienen derecho a que sus reclamaciones vinculadas a la prestación de servicios públicos sean resueltas en última instancia administrativa por el organismo regulador respectivo.

*Las instancias competentes, sus facultades y los procedimientos que rigen su actuación son los establecidos en las respectivas disposiciones emitidas por los organismos reguladores, **considerando que, en el caso de los servicios de Telefonía, Cable, Internet y/o cualquier servicio transmitido a través de una red informática, Electricidad, Gas, Agua y Alcantarillado, Pasajes Aéreos, Marítimos o Terrestres, los proveedores están obligados a ofrecer al consumidor en forma alternativa y paralela, el servicio de atención a reclamos a través de la línea telefónica o medio electrónico y de forma presencial y física. Los proveedores quedan prohibidos de recibir y atender los reclamos solamente mediante medios telefónicos o virtuales; y que está expresamente prohibido realizar la cobranza de un bien o servicio que no haya sido contratado por escrito en el caso presencial y en el caso virtual, si es que no ha sido contratado mediante la aceptación telefónica o virtual, que no hubiere sido realizada mediante un procedimiento específico, exclusivo y particular de aceptación y que este conste de más de tres pasos de ejecución.***

Sin perjuicio de ello, los prestadores de los servicios públicos deben implementar un sistema en el que deben registrarse todas las reclamaciones que presenten los usuarios de los servicios públicos.

Este registro debe permitir hacer un seguimiento de estas desde su inicio hasta la emisión de la resolución correspondiente por parte de la empresa proveedora del servicio público.

Registrada una reclamación, la empresa proveedora del servicio público informa al usuario respecto del número o código de registro de la misma.

La empresa proveedora del servicio público debe remitir al organismo regulador correspondiente, periódicamente, un reporte de las reclamaciones presentadas, de acuerdo a su respectiva regulación sectorial.

Lima, febrero de 2022



Firmado digitalmente por:
ACUÑA PERALTA Maria
Grimaneza FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 11/02/2022 11:10:34-0500



Firmado digitalmente por:
CHIABRA LEON Roberto
Enrique FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 15/02/2022 14:36:30-0500

MARIA GRIMANEZA ACUÑA PERALTA
CONGRESISTA DE LA REPÚBLICA



Firmado digitalmente por:
RUIZ RODRIGUEZ Magaly
Rosmery FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 15/02/2022 14:06:49-0500



Firmado digitalmente por:
TRIGOZO REATEGUI Cheryl
FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 15/02/2022 17:04:18-0500



Firmado digitalmente por:
JUAREZ CALLE Heidy
Lisbeth FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 15/02/2022 13:20:37-0500



Firmado digitalmente por:
JULON IRIGOIN Eva Edhit
FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 15/02/2022 13:03:32-0500



Firmado digitalmente por:
SALHUANA CAMDES Eduardo
FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 14/02/2022 17:16:21-0500



Firmado digitalmente por:
SALHUANA CAMDES Eduardo
FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 14/02/2022 17:16:55-0500



I. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1. Fundamentos de la propuesta.

Todos los agentes partícipes de la construcción y desarrollo de la sociedad peruana deben de comprometerse a construir y a mantener un Estado eficiente, eficaz, moderno y transparente al servicio de las personas y de sus derechos, y que promueva el desarrollo y buen funcionamiento del mercado y de los servicios públicos.

En un mercado de competencia perfecta o imperfecta, la idea es que el mercado mismo; claro está, bajo la atenta vigilancia del Estado, permita que libremente se vayan formando las diversas simetrías y equilibrios entre proveedores y usuarios. Pero cuando por la naturaleza o la esencia del servicio se generan monopolios u oligopolios y estos a su vez son atendidos por actores privados, existe la tendencia a la asimetría de poder y al desequilibrio del mercado, este es el caso de los servicios de Telefonía, Cable, Internet y/o cualquier servicio transmitido a través de una red informática, Electricidad, Gas, Agua y Alcantarillado, Pasajes Aéreos, Marítimos o Terrestres

Por eso, es que, en estos casos de desequilibrios en el mercado, el Estado Peruano debe comprometerse generar los procedimientos necesarios para reestablecer los equilibrios, atender las demandas de la población y asegurar la participación ciudadana en la gestión de políticas públicas y sociales, así como en la regulación de los servicios públicos en los tres niveles de gobierno.

La idea es garantizar una adecuada representación y defensa de los usuarios de estos bienes o servicios, la protección de los derechos de los consumidores y conservar la autonomía de los organismos reguladores.

Con este objetivo el Estado, para las concesiones de bienes o servicios que pueden tener la denominación de "públicos", debe:

(a) Promover las condiciones para incrementar la cobertura, calidad y celeridad de la atención de trámites de gestión y reclamos, así como desarrollar una eficaz y eficiente provisión y prestación de estos bienes o servicios, para lo que establecerá y evaluará periódicamente los estándares básicos de los servicios que el Estado garantiza a la población;

- (b) Promover el acceso a la información sobre planes, programas y proyectos proyectados o ejecutados en cada región, departamento, provincia o distrito.
- (c) Poner en uso instrumentos de fiscalización ciudadana que garanticen la transparencia en todas las instancias.
- (d) Erradicar toda utilización proselitista del Estado y la formación de clientelas.
- (e) Proponer la mejora de la capacidad de gestión; para que se puedan reducir los costos de acceso a los bienes y servicios públicos.

Naciones Unidas – Proyecto CEPAL, sobre El Papel de los Órganos Reguladores y de la Defensoría del Pueblo en la atención de reclamos desarrolla las siguientes síntesis respecto de los Servicios Públicos:

- *"Algunas empresas actúan de manera arbitraria violando los derechos de los consumidores, así como la normativa vigente, generándose una situación de indefensión de los consumidores"*
- *"En numerosos casos no se cumple con proteger los derechos de los usuarios, privilegiando la defensa de los intereses de la empresa involucrada en las reclamaciones."*

(...)

10. La relación entre el consumidor y el gestor del servicio se encuentra en desequilibrio, siendo el consumidor la parte más débil por lo que resulta justificada su protección. Si no se cumple con satisfacer al usuario y el ente supervisor no sanciona al gestor, se estaría dejando en la indefensión al afectado "

La Constitución Política del Perú consagra que es obligación del Estado Peruano defender los intereses de consumidores y de usuarios, así como también debe garantizar la libre competencia. Asimismo, los consumidores tienen el derecho de contar **con toda la información** que necesiten sobre el servicio que reciben, además de poder exigir que la prestación del mismo, se realice en condiciones óptimas de calidad y eficiencia.



Naturalmente que se debe de tener claro, que los derechos de información son derechos absolutos que deben ser medidos en el final y no en el inicio del flujo informativo; pues no solo implican un cúmulo de documentos a disposición de una persona, sino que adicionalmente esta información debe de ser dispuesta a través de canales accesibles para un ciudadano. Por ejemplo, una empresa puede poner toda la información en la punta del Volcán Misti, "a disposición de cualquier ciudadano ", pero naturalmente al no ser accesible para todos, el derecho no es obtenido.

La Constitución Política del Perú en su artículo 119° otorga la responsabilidad de la dirección y de la gestión de los servicios públicos al Consejo de Ministros y a cada ministro en los asuntos que competen a la cartera a su cargo. Quedando claramente establecido, que, en nuestro marco legal, ex profesamente, se le ha pretendido dar la máxima importancia a esta temática, encargándola al más alto organismo Ejecutivo.

El artículo 58° de la misma establece que la iniciativa privada es libre y se ejerce en el marco de una economía social de mercado. Asimismo, que, bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo de la actividad socio económica del país y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura. El Estado tiene la obligación de actuar como promotor e incluso a veces participar, siempre bajo el incuestionable marco del principio de subsidiaridad, en la gestión de los servicios públicos, con el fin de atender las necesidades vitales de los ciudadanos.

En lo referente a la defensa del consumidor, la Constitución Política del Perú, en su artículo 65° prescribe que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios, garantizando para tal efecto el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, velando en particular, por la salud y la seguridad de la población. En este sentido, para que la satisfacción de las necesidades públicas sea efectiva, los consumidores y usuarios deben de contar con toda la información a su alcance; asimismo, los consumidores deben de tener una participación cada vez mayor en la administración y gestión de los servicios públicos, configurándose así un marco de actuación adecuado para el disfrute de sus derechos.

Cabe señalar que la legislación peruana considera que la gestión de los servicios públicos debe desarrollarse dentro de un régimen de competencia económica.

Por último, la Disposición Octava final y transitoria de la Constitución vigente señala:



"Octava. - Las disposiciones de la Constitución que lo requieran son materia de leyes de desarrollo constitucional.

Tienen prioridad:

1. Las normas de descentralización y, entre ellas, las que permitan tener nuevas autoridades elegidas a más tardar en 1995. y

2. Las relativas a los mecanismos y al proceso para eliminar progresivamente los monopolios legales otorgados en las concesiones y licencias de servicios públicos."

Donde se reconoce, que si bien, inicialmente era necesaria la privatización de los distintos servicios públicos, el carácter monopolístico u oligopólico de estos, no permite que se desarrollen los necesarios equilibrios de mercado y se eliminen las asimetrías de poder; por eso el mandato constitucional plantea la necesidad de priorizar y tener especial atención en esta materia.

En tal sentido, la normatividad existente, ha sido un buen inicio, pero no es suficiente para construir la asimetría de participación que una real economía de libre mercado requiere.

El Estado Peruano tutela el equilibrio de mercado y regula las asimetrías de negociación (muchas ya se regularon sin mayor inconveniente) por ejemplo, INDECOPI identificó que cuando una persona acude a un Banco por ejemplo, no puede negociar el contrato de crédito con la entidad (como sería natural en una relación comercial) y ella se ve " obligada " a firmarlo, porque existe una ASIMETRÍA en la negociación por la significancia o tamaño de una de las partes respecto de la otra o por la asimetría de conocimientos financieros y legales entre un consumidor y el Banco; por eso normó en su momento las conocidas " cláusulas abusivas ", es decir que si una clausula es considerada como producto de un poder desproporcionado así esté en el contrato es ilegal.

Y obviamente aquí no existe un mercado de competencia perfecta es un Oligopolio, no se puede argumentar que la persona puede cambiar de Banco y escoger su contrato.

De la misma forma, en este caso, por ejemplo, cuando un consumidor contrata internet para su casa, alguien de la compañía va a su casa, le instala y luego le cobran (es decir para cobrar vemos el rostro de alguien), el consumidor espera que le den el servicio que contrata en buena calidad y que cuando tenga un

problema igualmente exista una contraparte del proveedor que se acerque a él y le solucione su inconveniente. No espera que le conteste una máquina, lo deje esperando por horas o días, le ofrezca un simple código de reclamo y que cuando no le den el servicio adecuado no tenga alguien a quien referirse (es decir que para cumplir no hay rostros solos hay teléfonos)

Aquí claramente existe una circunstancia de ASIMETRÍA DE NEGOCIACIÓN, puesto que el consumidor no puede elegir entre opciones de servicio por el Oligopolio existente en este tipo de servicios; por eso es que el estado no ha creado un organismo regulador para la venta de papas, pero sí para determinados servicios, porque considera que en esos mercados NO HAY COMPETENCIA PERFECTA.

Por eso se plantea esta norma, orientada a perfeccionar el mercado, y mejorar el servicio al ciudadano, puesto que, si su servicio virtual es muy bueno, no tendrá necesidad de instalar muchos puntos físicos pues nadie los necesitaría. La idea es que el mejor distribuidor de la economía siempre es el mercado y que el Estado intervenga solamente en el caso de identificación de asimetrías por monopolios u oligopolios. El Estado no ha esperado, por ejemplo, que el mercado de los transportes se destruya para que exista OSITRAN

II. EL EFECTO DE LA VIGENCIA DE LA NORMA QUE SE PROPONE SOBRE LA LEGISLACIÓN NACIONAL.

La norma propuesta propone cambios en la Ley No 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor, con la finalidad de disminuir la asimetría existente los proveedores de servicios monopólicos y el respeto a los derechos de los consumidores; pues si bien el Estado Peruano ha creado a Organismos Reguladores especializados para cerrar la brecha, la realidad ha demostrado que es necesario reordenar las pautas generales o el marco general desde donde los Organismos mencionados deben de cumplir sus funciones. Esta norma cierra los vacíos existentes en la normatividad de la materia

Los cambios propuestos son:

2.1 Se propone incorporar al Artículo 24 – Servicio de Atención de Reclamos, los incisos 24.4 y 24.5, con el siguiente texto:

Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos

(...)



24.4 En el caso de los servicios de Telefonía, Cable, Internet y/o cualquier servicio transmitido a través de una red informática, Electricidad, Gas, Agua y Alcantarillado, Pasajes Aéreos, Marítimos o Terrestres, la recepción de los reclamos debe de ser totalmente grabada o copiada, según sea la atención virtual o presencial, bajo responsabilidad del proveedor del producto o servicio y puesta a disposición del consumidor, a su simple solicitud, dentro de las 48 horas de la realización de la misma. Es obligatorio que el proveedor del bien o servicio, en el caso de atención virtual, incluya dentro de su página WEB; el link a través del cual el usuario o cliente realizará la solicitud de copia del video o audio correspondiente.

La indisposición del funcionamiento de la página WEB, y/o la ilegibilidad del video son de estricta responsabilidad del proveedor del bien o servicio; salvo en el caso la ocurrencia de algún fallo general de los sistemas de transmisión de datos y solamente durante la temporalidad del fallo, cuya carga de la prueba de su existencia es de responsabilidad del proveedor del bien o servicio.

24.5 En el caso de los servicios de Telefonía, Cable, Internet y/o cualquier servicio transmitido a través de una red informática, Electricidad, Gas, Agua y Alcantarillado, Pasajes Aéreos, Marítimos o Terrestres, los proveedores están obligados a ofrecer al consumidor en forma alternativa y paralela, el servicio de atención de reclamos a través de la línea telefónica o medio electrónico y de forma presencial y física. Los proveedores quedan prohibidos de recibir y atender los reclamos únicamente mediante medios telefónicos o virtuales.

En el recibo de pago, en el ticket del bien o servicio y en la página web del proveedor deben de figurar el número de teléfono, la dirección electrónica y la dirección presencial y física en donde se atiendan los reclamos, de acuerdo a su localidad.

2.2 Se propone modificar el Artículo 47, modificando el literal (e) y agregando el literal (f), los cuales quedarían con el siguiente texto:

Artículo 47.- Protección mínima del contrato de consumo

(...)



e. Los proveedores deben entregar a los usuarios en un plazo no mayor a quince días hábiles contados desde la solicitud del usuario, copia de los contratos y demás documentación relacionada con dichos actos jurídicos cuando éstos hayan sido celebrados por escrito, incluidas las condiciones generales de la contratación. Los proveedores son responsables de dejar constancia de la entrega de los documentos al consumidor.

f. En el caso de contratación electrónica, el proveedor es responsable de acreditar que la información fue puesta oportunamente a disposición del consumidor y que este aceptó. No es válida la aceptación telefónica o virtual, que no hubiere sido realizada mediante un procedimiento específico, exclusivo y particular de aceptación y que este conste de más de tres pasos de ejecución.

2.3 Se propone modificar el Artículo 62, modificando el literal (h) y agregando el literal (i), los cuales quedarían con el siguiente texto:

Artículo 62.- Métodos abusivos de cobranza

(...)

h. Realizar la cobranza de un bien o servicio que no haya sido contratado por escrito en el caso presencial y en el caso virtual, si es que no ha sido contratado mediante la aceptación telefónica o virtual, que no hubiere sido realizada mediante un procedimiento específico, exclusivo y particular de aceptación y que este conste de más de tres pasos de ejecución.

i. Cualquier otra modalidad análoga a lo señalado anteriormente

2.4 Se propone modificar el Artículo 65, el cual quedaría con el siguiente texto:

Artículo 65.- Atención de Reclamaciones



Los usuarios tienen derecho a que sus reclamaciones vinculadas a la prestación de servicios públicos sean resueltas en última instancia administrativa por el organismo regulador respectivo.

*Las instancias competentes, sus facultades y los procedimientos que rigen su actuación son los establecidos en las respectivas disposiciones emitidas por los organismos reguladores, **considerando que, en el caso de los servicios de Telefonía, Cable, Internet y/o cualquier servicio transmitido a través de una red informática, Electricidad, Gas, Agua y Alcantarillado, Pasajes Aéreos, Marítimos o Terrestres, los proveedores están obligados a ofrecer al consumidor en forma alternativa y paralela, el servicio de atención a reclamos a través de la línea telefónica o medio electrónico y de forma presencial y física. Los proveedores quedan prohibidos de recibir y atender los reclamos solamente mediante medios telefónicos o virtuales; y que está expresamente prohibido realizar la cobranza de un bien o servicio que no haya sido contratado por escrito en el caso presencial y en el caso virtual, si es que no ha sido contratado mediante la aceptación telefónica o virtual, que no hubiere sido realizada mediante un procedimiento específico, exclusivo y particular de aceptación y que este conste de más de tres pasos de ejecución.***

En el recibo de pago, en el ticket del bien o servicio y en la página web del proveedor deben de figurar el número de teléfono, la dirección electrónica y la dirección presencial y física en donde se atiendan los reclamos, de acuerdo a su localidad.

Sin perjuicio de ello, los prestadores de los servicios públicos deben implementar un sistema en el que deben registrarse todas las reclamaciones que presenten los usuarios de los servicios públicos.

Este registro debe permitir hacer un seguimiento de estas desde su inicio hasta la emisión de la resolución correspondiente por parte de la empresa proveedora del servicio público.

Registrada una reclamación, la empresa proveedora del servicio público informa al usuario respecto del número o código de registro de la misma.

La empresa proveedora del servicio público debe remitir al organismo regulador correspondiente, periódicamente, un reporte de las reclamaciones presentadas, de acuerdo a su respectiva regulación sectorial.



III. EL ANÁLISIS COSTO BENEFICIO

El presente Proyecto de Ley, no genera impacto monetario alguno para el Estado Peruano, pues su finalidad es generar los cambios normativos necesarios para cerrar la asimetría de poder, que lesiona los derechos de los consumidores; que se ha generado por vacíos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Y se da dentro del marco de la relación comercial entre consumidores y proveedores privados.

La concepción de la forma de establecimiento de las relaciones entre proveedores y consumidores está consagrada en la Constitución Política del Perú, en el artículo 61.- Libre competencia, que dice "El Estado facilita y vigila la libre competencia. Combate toda práctica que limite y el abuso de posiciones dominantes o monopólicas. Ninguna ley ni concertación puede autorizar ni establecer monopolios. "

Es un principio que no necesita de estadísticas ratificantes.

Sectores perjudicados con la norma, no existen pues se trata del re establecimiento de derechos ciudadanos que jamás debieron perderse, tal como el trato digno en la relación de consumidor y proveedor; y que se perdieron por la evolución tecnológica que se produjo en el mundo y la ausencia de la necesaria evolución normativa acorde a los cambios en los mercados.

Y efectivamente no son perjudicados, cuando se les precisa cuáles son los servicios que les deben de otorgar a los consumidores, pues es parte de su correcto actuar en el mercado, pensar lo contrario sería tan absurdo como considerar que el ordenar que un profesor de una correcta clase a sus alumnos sería perjudicarlo.

Los sectores beneficiados con la norma, son los aproximadamente 33 millones 35 mil 304 habitantes, los que son potenciales usuarios de estos servicios y que tendrán una atención más eficiente de los proveedores.

IV. LA RELACIÓN DE LA INICIATIVA CON LA AGENDA LEGISLATIVA Y CON LAS POLÍTICAS DE ESTADO EXPRESADAS EN EL ACUERDO NACIONAL, CUANDO SEA EL CASO.

Este proyecto está alineado, como debe de ser con la agenda legislativa nacional y las políticas nacionales e internacionales a nivel de macro y micro estructura.

a. Agenda Legislativa – Resolución Legislativa 002-2021-2022 - CR

El presente proyecto es concordante con el Objetivo III orientado al incremento de la competitividad del país, dentro de la visión de la política de estado 17, en lo referido a la mejora de los organismos reguladores, al apoyo de las asociaciones de defensa de los consumidores y usuarios, generando medidas a favor de los consumidores y promoviendo la libre competencia.

b. Agenda 2030 – Naciones Unidad para el Desarrollo Sostenible.

Resueltos a poner fin al hambre y a la pobreza al 2030, la Asamblea General de la ONU adoptó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, como un plan de acción a favor de las personas, el planeta y la prosperidad, que también tenga la intención de fortalecer la paz universal y el acceso a la justicia.

La Agenda plantó 17 Objetivos con 169 metas de carácter integrado e indivisible que abarcan las esferas económica, social y ambiental. Al adoptarla, los Estados se comprometieron a movilizar los medios necesarios para su implementación mediante alianzas centradas especialmente en las necesidades de los más pobres y vulnerables.

Objetivos de Desarrollo Sostenible

1. Fin de la Pobreza
2. Hambre Cero
3. Salud y Bienestar
4. Educación de Calidad
5. Igualdad de Género
6. Agua Limpia y Saneamiento
7. Energía Asequible y no Contaminante
8. Trabajo Decente y Crecimiento Económico
9. Industria, Innovación e Infraestructura.
- 10.Reducción de Desigualdades
- 11.Ciudades y Comunidades Sostenibles
- 12.Producción y Consumo Responsables
- 13.Acción por el Clima
- 14.Vida Submarina
- 15.Vida de Ecosistemas Terrestres

16. Paz, Justicia e Instituciones Sólidas

17. Alianza para Lograr Objetivos

El Perú es parte de esta agenda y este proyecto de ley también, con la propuesta de modificación del Código de Protección y Defensa del Consumidor; busca la reducción de desigualdades generadas por las asimetrías monopólicas, y la consolidación del crecimiento socio económico de las comunidades que traiga como consecuencia el bienestar sustentable y sostenible de la población.

Para lograr esto es necesario generar la confianza del ciudadano en el sistema democrático y de libre mercado; y esto parte de que los servicios públicos sean atendidos por agentes privados o estatales sean atendidos con eficiencia y calidad.

c. Acuerdo Nacional

El Acuerdo Nacional es el conjunto de políticas de Estado elaboradas y aprobadas sobre la base del diálogo y la construcción de consensos, con el fin de definir un rumbo para el desarrollo sostenible del país. Estas, proponen los cambios necesarios en aspectos sociales, políticos y económicos para alcanzar el bien común en un marco de desarrollo sostenible y afirmar su gobernabilidad democrática.

De las cuales, este proyecto, busca la afirmación un estado transparente y eficiente (Política 24), mediante la eficacia de los servicios públicos esenciales y de carácter monopólico u oligopólico.

Lima, febrero de 2022