



DICTAMEN, APROBADO POR
UNANIMIDAD RECAIDO EN EL
PROYECTO DE LEY **158/2021-CR**, POR
EL QUE, CON TEXTO SUSTITUTORIO, SE
PROPONE LA LEY QUE INCORPORA EL
ARTÍCULO 147-A A LA LEY 29571,
CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA
DEL CONSUMIDOR, PROMOViendo LA
ASISTENCIA DEL PROVEEDOR A LA
AUDIENCIA DE CONSUMO.

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

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2021-2022

Señor Presidente:

Ha sido remitido, para dictamen de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos el Proyecto de Ley **158/2021-CR**, presentado por el **Grupo Parlamentario Podemos Perú** a iniciativa del señor congresista **JOSÉ LUNA GÁLVEZ**, por el que se propone la ley que reduce el plazo de respuesta a los reclamos que presentan los consumidores.

En la Novena Sesión Ordinaria de la Comisión realizada el 9 de noviembre de 2021 se aprobó el dictamen por **UNANIMIDAD**. Con los votos a favor de los señores congresistas José Luna Gálvez; Alfredo Pariona Sinche; Luis Roberto Kamiche Morante; Adolfo Tacuri Valdivia; Américo Gonza Castillo; Luis Cordero Jon Tay; Jorge Morante Figari; Auristela Obando Morgan; Silvia Monteza Facho; Lady Camones Soriano; Diego Bazán Calderón; Susel Paredes Piqué y Miguel Ángel Ciccía Vásquez.

I. SITUACION PROCESAL

a) Antecedentes Legislativos

La Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Periodo Parlamentario 2011-2016, en su sesión ordinaria de fecha 24 de noviembre de 2015, aprobó el dictamen recaído en el proyecto de ley 1991/2012-CR. Dictamen que no ingresó a la agenda del Pleno.

b) Antecedentes de la Propuesta Legislativa en estudio.

El Proyecto de Ley 158/2021-CR ingreso al Área de Trámite Documentario el 8 de setiembre de 2021, el mismo que fue remitido a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos como única comisión dictaminadora el 13



Firmado digitalmente por:
KAMICHE MORANTE Luis
Roberto FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 22/11/2021 16:16:46-0500

de setiembre de 2021.

II. OPINIONES SOLICITADAS E INFORMACIÓN RECIBIDA

2.1 Opiniones solicitadas:

- **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)**, mediante oficio PO 33-2021-2022-CODECO-CR, de 17 de setiembre del 2021.
- **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC)**, mediante oficio PO 29-2021-2022-CODECO-CR, de 17 de setiembre del 2021.
- **Presidencia del Consejo de Ministros**, mediante oficio PO 34-2021-2022-CODECO-CR, de 17 de setiembre del 2021.
- **Ministerio de Justicia y Derechos Humanos - MINJUS**, mediante oficio PO 35-2021-2022-CODECO-CR, de 17 de setiembre del 2021.
- **Asociación Peruana de Consumidores ASPEC**, mediante oficio PO 37-2021-2022-CODECO-CR, de 17 de setiembre del 2021.
- **Cámara de Comercio de Lima - CCL**, mediante oficio PO 36-2021-2022-CODECO-CR, de 17 de setiembre del 2021.

2.2 Opiniones recibidas:

La Comisión al momento de la elaboración del presente dictamen ha recibido las siguientes opiniones:

- **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)**, remitió su opinión a la Presidencia del Consejo de Ministros - PCM, a través del Oficio N° 000146-2021-PRE/INDECOPI de fecha 19 de octubre de 2021, suscrito por el Señor Julián Fernando Palacin Gutiérrez, Presidente Ejecutivo de la mencionada institución, el mismo que contiene el Informe N° 0000834-2021-DPC/INDECOPI, emitido en conjunto por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y la Oficina de Asesoría Jurídica de fecha 14 de octubre del 2021.
- **Cámara de Comercio de Lima – CCL**, remite opinión mediante documento P/ 237.09.2021/GL de fecha 22 de setiembre de 2021, suscrito por su presidente el señor Peter Anders Moores.

➤ **Otras opiniones recibidas y documentos analizados**

- **De la Asociación de Bancos del Perú - ASBANC** que remitió su opinión institucional, a través de la Carta N° C00103-2021-GG-ASBANC de fecha 22 de setiembre de 2021 y suscrita por el señor Martín Naranjo Landerer, Presidente de la mencionada institución.
- **De la Sociedad de Comercio Exterior del Perú - COMEX** que remitió su opinión, a través de la Carta N° 287-2021/GG/COMEXPERU de fecha 7 de octubre de 2021 y suscrita por la señora Jessica Luna Cárdenas, Gerente General de la mencionada institución

III. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

El Proyecto de Ley 158/2021-CR propone adicionar el artículo 147 A a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, referido a Consecuencias de la inasistencia a la audiencia de conciliación, con la finalidad de propiciar una conciliación entre el consumidor y el proveedor en los conflictos de consumo.

El Proyecto de Ley N°158/2021-CR, consta de un artículo único, por el que se propone adicionar el Artículo 147 A, a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, referido a consecuencias de la inasistencia a la audiencia de conciliación por parte del proveedor, como del consumidor reclamante.

En el desarrollo del mencionado artículo, se especifican en nueve párrafos y como consecuencia de la inasistencia a la audiencia de conciliación, las etapas, procedimientos y sanciones que se detallan a continuación:

Son consecuencias de la inasistencia a la audiencia de conciliación

- *Al proveedor debidamente notificado que no justifique su inasistencia dentro de las veinticuatro horas de haber sido notificado debidamente se le impone una multa de hasta diez por ciento de una unidad impositiva tributaria (UIT).*
- *A pedido de parte, se señala nuevo día y hora para la audiencia de conciliación, la misma que se realiza dentro de los cinco días hábiles siguientes a la primera invitación.*
- *La inasistencia injustificada del proveedor a la segunda invitación de la audiencia de conciliación, da por concluida la conciliación y genera en el futuro procedimiento administrativo, la presunción legal relativa de verdad, sobre los hechos alegados por el consumidor y que su conducta deba ser apreciada al momento de resolver el conflicto.*

- *El consumidor reclamante recibe la tercera parte de la multa que se impone al proveedor.*
- *Para apersonarse al procedimiento administrativo, el proveedor debe acreditar el pago de la multa impuesta.*
- *En el caso de que el consumidor reclamante es el que no asiste a la audiencia de conciliación o no hubiera justificado plenamente el motivo de su inasistencia, se considera que ha desistido de su reclamo o denuncia.*
- *La asistencia a la audiencia de conciliación es de carácter personal, salvo las personas que conforme a la Ley 26887, Ley General de Sociedades, pueden actuar a través de un representante.*
- *La audiencia de conciliación puede realizarse vía virtual, debiendo otorgarse a las partes, constancia de los resultados.*
- *Para los efectos del presente artículo, la Ley 26872, Ley de Conciliación es de aplicación supletoria”*

IV. MARCO NORMATIVO

- **Constitución Política de 1993:** artículo 65.
- **Ley 29571**, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- **Ley 26872**, Ley de Conciliación Extrajudicial.
- **Ley 26887**, Ley General de Sociedades.
- **Ley 31165**, Ley que modifica la Ley 26872, Ley de Conciliación, permitiendo la realización de la Audiencia de conciliación a través de medios electrónicos u otros similares y dicta otras disposiciones para optimizar el funcionamiento del Sistema Conciliatorio.
- **Decreto Supremo 014-2008- JUS**, Reglamento de la Ley 26872.
- **Decreto Legislativo 295**, Código Civil.
- **Decreto Legislativo 1070**, Decreto Legislativo que modifica la Ley 26872, Ley de Conciliación Extrajudicial.
- **Código Procesal Civil.**
- **Ley, 29158**, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- **Ley 27444**, Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

V. ANÁLISIS TÉCNICO

5.1. Control del cumplimiento de las exigencias establecidas en los artículos 75 y 76

Conforme a lo establecido en los artículos 75 y 76 del Reglamento del Congreso de la República, se ha verificado que el Proyecto de Ley **158/2021-CR**, cumple con las exigencias señaladas en los mencionados artículos: (i) la exposición de motivos contiene los fundamentos de las propuestas de ley, (ii) los efectos de la vigencia de la norma que se propone sobre el ordenamiento jurídico; y, (iii) así como el análisis costo beneficio.

5.2. Análisis de compatibilidad constitucional e idoneidad legislativa. El fin constitucional que se pretende garantizar

El artículo 65° de la Constitución Política establece que: **“El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado”**.

El Tribunal Constitucional se ha pronunciado en innumerables resoluciones estableciendo que *“La Constitución prescribe en su artículo 65° la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, a través de un derrotero jurídico binario; vale decir, establece un principio rector para la actuación del Estado y, simultáneamente, consagra un derecho subjetivo. En cuanto a lo primero, el artículo tiene la dimensión de una pauta básica o postulado destinado a orientar y fundamentar la actuación del Estado respecto a cualquier actividad económica. Así, el juicio estimativo y el juicio lógico derivado de la conducta del Estado sobre la materia, tienen como horizonte tuitivo la defensa de los intereses de los consumidores y los usuarios. En cuanto a lo segundo, la Constitución reconoce el derecho de defenderse de los consumidores y usuarios en los casos de transgresión o desconocimiento de sus legítimos intereses; es decir, reconoce el derecho de exigir al Estado una actuación determinada cuando se produzca alguna forma de amenaza o afectación efectiva de los derechos de consumidor o usuario, incluyendo la capacidad de acción contra el propio proveedor”*.

En la Sentencia TC 0008-2003-AI/TC, el Tribunal Constitucional sostuvo que, *“De acuerdo con lo establecido por el artículo 65° de la Constitución, el Estado mantiene con los consumidores o usuarios dos obligaciones genéricas[...]”*

Por ello, a juicio del Tribunal Constitucional, la primera parte del artículo 65° de la Constitución contiene un genérico deber especial de protección del consumidor y usuario que asume el Estado, cuyas formas como puede concretizarse, se traducen, sólo de manera enunciativa en garantizar “el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado”, así como en velar, “en particular, por la salud y la seguridad de la población”.

Estas concretizaciones del deber especial de protección sobre los derechos e intereses de los consumidores y usuarios no se agotan allí, puesto que incluyen la expedición de directivas, el establecimiento de procedimientos administrativos, la aplicación de las leyes y reglamentos de conformidad con los derechos fundamentales, entre muchos otros factores a tomarse en consideración.

A criterio del Tribunal, tras los deberes impuestos al Estado en el artículo 65° de la Norma Suprema, subyacen una serie de exigencias que recaen sobre diversos órganos del Estado. En primer lugar, sobre el legislador ordinario, al que se le impone la tarea, mediante la legislación, de crear un órgano estatal destinado a preservar los derechos e intereses legítimos de los consumidores y usuarios. Pero también la tarea de establecer procedimientos apropiados para que, en su seno, los consumidores y

usuarios puedan, mediante recursos sencillos, rápidos y efectivos, solicitar la protección de aquellos derechos e intereses.

Con el establecimiento de ese tipo de procedimientos, no sólo debe facilitarse una vía para la satisfacción de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, sino también las reglas conforme a las cuales puedan solucionarse equitativamente los problemas. Como lo ha señalado el Tribunal Constitucional Federal Alemán, “también es función de los respectivos órganos estatales competentes ponderar entre los diferentes derechos fundamentales que se contraponen entre sí y atender a las consecuencias negativas que podría tener una determinada forma de cumplir con el deber de protección” (BverfGE 96, 56).

Al legislador incumbe, en efecto, ponderar los diferentes derechos y bienes constitucionales en conflicto, y establecer, con carácter general, los principios y reglas conforme a los cuales se deberán resolver las controversias entre agentes económicos y los usuarios y consumidores.

Ciertamente, el artículo 65° de la Constitución quedaría en una verdadera zona de penumbra si es que se limitase sólo a aquellas exigencias. Y es que, una vez creado el órgano estatal destinado a mediar entre los prestadores de un servicio público determinado y los consumidores y usuarios respectivos, ese deber especial de protección lo asume el órgano establecido por el legislador, el que a su vez, adquiere nuevas exigencias. Como ya se sostuvo en la STC 0005-2003-AI/TC, ese “deber especial de protección” de los derechos no sólo se concretiza “[...] en el ámbito legislativo, dentro de los límites que la Constitución impone [...], sino también en el plano de la actuación de los órganos administrativos” (Fund. Jur. N.° 43).

5.2.1 Directrices Internacionales

Las Directrices para la Protección del Consumidor aprobadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas establece, en el literal f) del numeral VI, referido a los Principios para unas buenas prácticas comerciales, señalan que: “Las empresas deben poner a disposición de los consumidores mecanismos de reclamación que les permitan resolver controversias **de manera rápida**, justa, transparente, **poco costosa**, **accesible** y efectiva sin cargas ni costos innecesarios.”¹

Así también la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD) en referencia a las Directrices de Naciones Unidas ha establecido:

33. Los gobiernos deben **alentar a todas las empresas a solucionar las controversias con los consumidores en forma justa, rápida y exenta de formalidades**, y a crear mecanismos voluntarios, como servicios de

¹ Resolución 39/248 del 16 de abril de 1985, ampliadas por el Consejo Económico y Social (1999) y revisadas y aprobadas por la Asamblea General, el 22 de diciembre de 2015, mediante la Resolución 70/186. El documento puede consultarse, a texto completo, en: http://unctad.org/es/PublicationsLibrary/ditccplpmisc2016d1_es.pdf

asesoramiento y procedimientos extraoficiales para presentar reclamaciones, que puedan prestar asistencia a los consumidores.

34. Se debe facilitar a los consumidores información sobre los procedimientos vigentes y otros procedimientos para obtener compensación y solucionar controversias².

5.2.2 Política Pública establecida por el Código de Protección y Defensa del Consumidor

La Sexta Política Pública consignada en el Código establece:

*“El Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Para tal efecto, **promueve que los proveedores atiendan y solucionen directa y rápidamente los reclamos de los consumidores**, el uso de mecanismos alternativos de solución como la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo voluntario, y sistemas de autorregulación; asimismo, garantiza el acceso a procedimientos administrativos y judiciales ágiles, expeditos y eficaces para la resolución de conflictos y la reparación de daños. Igualmente, facilita el acceso a las acciones por intereses colectivos y difusos”.*

5.2.3 Relación de la iniciativa con la Agenda Legislativa 2021-2022

El Congreso de la República aprobó la Agenda Legislativa para el Período Anual de Sesiones 2021-2022, en cumplimiento del segundo párrafo del artículo 29 del Reglamento del Congreso de la República que establece que, al inicio del período anual de sesiones, los grupos parlamentarios presentan una propuesta detallando los temas o proyectos de ley que consideren necesario debatir y aprobar durante dicho período.

La Agenda Legislativa es un instrumento concertado de planificación del trabajo parlamentario en materia legislativa y que el debate de los proyectos de ley ahí contenidos tiene prioridad, tanto en las comisiones como en el Pleno del Congreso.

La Agenda Legislativa para el Período Anual de Sesiones 2021-2022, tiene relación directa con las Políticas de Estado del Acuerdo Nacional, el mismo que establece como Tercer Objetivo la competitividad del país, y es bajo la Política de Estado N° 17 de afirmación de la economía social de mercado que la Agenda Legislativa 2021-2022 ha establecido que deben priorizarse los Proyectos de Ley que contenga Medidas a favor de los consumidores (Tema 44), El Proyecto de Ley 157/021-CR tiene como objetivo medidas a favor de los consumidores.

5.3 Problemática que se pretende atender

² https://unctad.org/system/files/official-document/ciclpd23_es.pdf

El artículo 147 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571, regula la conciliación como un medio alternativo de solución de conflictos para que los consumidores puedan conciliar la controversia surgida con el proveedor con anterioridad e incluso durante la tramitación de los procedimientos administrativos por infracción a las disposiciones de protección al consumidor a que se refiere el Código. También estableció que los representantes de la autoridad de consumo autorizados para tal efecto pueden promover la conclusión del procedimiento administrativo mediante conciliación.

En las disputas de consumo, la conciliación se presenta como un medio al que el consumidor recurre, una vez que ha fracasado su reclamo directamente con el proveedor, es pues la etapa en la que un tercero, en este caso un técnico de consumo, asiste y asesora al consumidor y al proveedor o para intentar que lleguen a un acuerdo y den solución a la controversia que se haya suscitado.

Actualmente, el Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi –SAC-, es un área del Indecopi que tiene a su cargo solucionar controversias de consumo a través de conciliaciones, por delegación de funciones de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi.

Esta conciliación es una vía alternativa y gratuita para la atención y solución de reclamos a la cual los consumidores pueden recurrir antes de iniciar un procedimiento administrativo ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos o la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi.

Una de las principales causas de los fracasos que se dan en las invitaciones a conciliar que se promueven ante el Indecopi, es la inasistencia de los proveedores a las mismas, toda vez que, si bien se estableció este medio alternativo de solución de controversias de consumo en el Código, no se le establecieron los mecanismos que motiven a los proveedores a solucionar sus controversias con sus consumidores en las llamadas audiencias de conciliación.

Lo señalado estaría justificado en la data estadística que muestra los miles de audiencias de conciliación que son frustradas por la inasistencia de los proveedores. A continuación presentamos únicamente estadística oficial y publicada por el Indecopi:

1.20 SAC - PERÚ: RECLAMOS CONCLUIDOS, SEGÚN SEDE Y TIPO DE CONCLUSIÓN, ENERO - DICIEMBRE 2020

N°	Sede	Forma de conclusión	Ene-20	Feb-20	Mar-20	Abr-20	May-20	Jun-20	Jul-20	Ago-20	Sep-20	Oct-20	Nov-20	Dic-20	Total	%
1	Sede central (a)	Conciliación 1/	1 131	1 035	550	590	895	1 096	1 933	2 160	1 507	1 860	1 910	1 293	16 340	17,33
		Desistimiento del reclamante	748	700	353	250	482	546	2 791	1 643	1 640	1 875	1 992	1 557	14 877	15,46
		Abandono	136	124	61	28	54	26	611	1 094	1 276	1 430	1 637	976	7 452	7,90
		Inasistencia del proveedor	363	379	206	3	34	29	55	136	120	166	194	172	1 877	1,99
		Inasistencia de ambas partes	563	488	300	10	4	2	7	19	44	55	63	54	1 639	1,74
		No concluido	144	107	67	2	34	47	44	83	76	83	191	92	970	1,03
		Inasistencia del reclamante	194	160	90	4	-	5	7	17	20	25	25	25	572	0,61
		Derivación	2	-	1	-	-	1	3	1	-	1	3	2	14	0,01
		Subtotal	3 300	2 993	1 626	887	1 493	1 712	5 451	5 153	5 083	5 545	6 015	4 181	43 441	46,07
2	Oficinas regionales (b)	Desistimiento del reclamante	486	455	387	1	170	646	2 082	1 580	1 816	1 500	1 434	1 888	12 685	13,45
		Conciliación 1/	863	865	442	11	243	797	1 513	1 574	1 660	1 349	1 526	1 395	12 249	12,99
		Abandono	88	122	56	10	10	45	187	263	480	578	474	308	3 100	3,29
		Inasistencia del proveedor	391	474	240	-	2	34	69	125	166	181	225	187	2 084	2,21
		Inasistencia de ambas partes	400	302	254	2	1	7	99	38	48	69	77	65	1 362	1,44
		No concluido	150	188	100	5	7	36	71	91	118	153	159	133	1 211	1,28
		Inasistencia del reclamante	145	129	55	-	1	8	48	32	42	47	59	49	615	0,65
		Derivación	19	15	6	-	3	3	17	31	11	46	28	41	220	0,23
		Subtotal	2 542	2 550	1 540	29	437	1 566	4 086	3 833	4 330	4 013	4 034	4 366	33 526	35,55
3	Sede Lima Norte (c)	Conciliación 1/	83	80	43	-	99	220	402	638	675	547	380	358	3 575	3,79
		Desistimiento del reclamante	27	27	24	1	30	167	521	534	592	544	357	381	3 205	3,40
		Abandono	77	68	40	-	1	4	7	20	74	145	113	121	670	0,71
		Inasistencia del proveedor	2	1	-	-	-	-	27	72	91	174	142	80	589	0,62
		Inasistencia de ambas partes	59	65	30	-	-	1	2	9	22	72	45	55	363	0,38
		No concluido	19	25	8	-	3	10	10	12	22	39	25	34	207	0,22
		Inasistencia del reclamante	17	20	11	-	1	4	2	4	5	10	11	13	98	0,10
		Derivación	-	-	1	-	-	1	-	3	-	1	-	1	7	0,01
		Subtotal	284	286	157	1	134	407	1 621	1 292	1 481	1 532	1 076	1 043	8 714	9,24
4	OLI Lima y Callao 2/ (d)	Desistimiento del reclamante	145	165	74	1	107	327	668	341	456	541	336	275	3 436	3,64
		Conciliación 1/	256	228	92	11	149	297	308	255	354	401	269	177	2 797	2,97
		Abandono	78	59	25	1	9	24	15	67	130	251	97	86	843	0,89
		Inasistencia del proveedor	186	189	92	2	5	10	2	4	12	42	16	14	573	0,61
		Inasistencia de ambas partes	119	155	66	-	5	11	5	3	27	68	38	43	540	0,57
		No concluido	40	36	19	-	6	17	3	5	11	16	27	25	205	0,22
		Inasistencia del reclamante	53	47	28	-	1	10	3	1	9	19	13	12	198	0,21
		Derivación	1	-	-	-	-	23	-	-	-	1	-	1	26	0,03
		Subtotal	877	879	396	15	282	719	1 005	676	999	1 339	796	633	8 616	9,14
5	Total nacional (a)+(b)+(c)+(d)	Conciliación 1/	2 333	2 208	1 127	612	1 386	2 370	4 206	4 627	4 405	4 177	4 087	3 223	34 961	37,08
		Desistimiento del reclamante	1 466	1 347	838	253	789	1 885	6 062	4 196	4 504	4 556	4 169	4 101	33 903	35,99
		Abandono	303	306	142	39	73	95	841	1 495	1 957	2 433	2 350	1 950	11 984	12,71
		Inasistencia del proveedor	950	1 076	582	3	32	68	136	284	387	596	670	523	5 171	5,48
		Inasistencia de ambas partes	1 227	1 044	676	14	10	20	110	70	126	238	264	198	3 937	4,18
		No concluido	353	356	194	7	90	119	128	191	227	291	402	284	2 583	2,75
		Inasistencia del reclamante	409	356	194	4	3	27	60	54	76	101	108	99	1 481	1,57
		Derivación	22	15	8	-	3	28	20	35	11	49	31	45	267	0,28
		Total	7 003	6 706	3 721	932	2 346	4 404	11 563	10 954	11 893	12 429	11 921	10 423	94 297	100,00

1/ Incluye reclamos concluidos a través de mediación.

2/ Se refiere a asesorías brindadas en las OLI del Aeropuerto, Gamarra, Congreso de la República y en los módulos del Indecopi Macmype Lima Norte, Macmype Lima Este, Macmype Callao y Macmype Ventanilla.

Fuente: Plataforma Interactiva del Servicio de Atención al Ciudadano - PISAC.

Elaboración: Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi.

Presentamos un resumen de las Audiencias de Conciliación a nivel nacional que se frustraron por la inasistencia del Proveedor:

CUADRO RESUMEN DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN FRUSTRADAS POR LA INASISTENCIA DEL PROVEEDOR

AÑO	2017	2018	2019	2020
Sede Central	4796	5459	4319	1877
Oficinas Regionales	5549	4426	5742	2084
Lima Norte	1065	1659	1461	670
Lima y Callao	1697	1030	820	540
Total Nacional	13,107	12,574	12,342	5,171³

Elaboración: CODECO

Datos extraídos de Anuario de Estadísticas Institucionales de la Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi

La iniciativa legislativa concretamente plantea incorporar un artículo al Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme el siguiente detalle:

“Artículo 147-A. Consecuencias de la inasistencia a la audiencia de conciliación

147-A.1 Al proveedor debidamente notificado que no justifique su inasistencia dentro de las veinticuatro horas de haber sido notificado debidamente, se le impone una multa de hasta diez por ciento de una unidad impositiva tributaria (UIT).

147-A.2 A pedido de parte, se señala nuevo día y hora para la audiencia de conciliación, la misma que se realiza dentro de los cinco días hábiles siguientes a la primera invitación.

147-A.3 La inasistencia injustificada del proveedor a la segunda invitación de la audiencia de conciliación, da por concluida la conciliación y genera en el futuro, procedimiento administrativo, la presunción legal relativa de verdad sobre los hechos alegados por el consumidor y que su conducta deba ser apreciada al momento de resolver el conflicto.

147-A.4 El consumidor reclamante recibe la tercera parte de la multa que se impone al proveedor.

147-A.5 Para apersonarse al procedimiento administrativo, el proveedor debe acreditar el pago de la multa impuesta.

147-A.6 En el caso de que el consumidor reclamante es el que no asiste a la audiencia de conciliación o no hubiera justificado plenamente el motivo de su inasistencia, se considera que ha desistido de su

³ Pandemia Covid 19

reclamo o denuncia.

147-A.7 La asistencia a la audiencia de conciliación es de carácter personal, salvo las personas que conforme a la Ley 26887, Ley General de Sociedades, pueden actuar a través de un representante.

147-A.8 La audiencia de conciliación puede realizarse vía virtual, debiendo otorgarse a las partes, constancia de los resultados.

147-A.9 Para los efectos del presente artículo, la Ley 26872, Ley de Conciliación es de aplicación supletoria”

5.4 Análisis Normativo

Los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos han tenido un papel importante dentro de la coyuntura social, por ser mecanismos que ayudan a las personas a poder tener acceso a la justicia de una manera más rápida y fácil; además, de representar la mejor solución para combatir la excesiva carga Administrativa del Indecopi y procesal del Poder Judicial y con la cual se busca también, modernizar el sistema de justicia del país.

La Conciliación no solo representa rapidez y facilidad para llegar a resultados concretos (acuerdos), sino que se conciben como métodos extrajudiciales que ayudan al acceso a la justicia, representando un camino diferente al de los procesos judiciales tradicionales.

La Conciliación está regulada por la Ley 26872 – Ley de Conciliación Extrajudicial, que fue modificada por el Decreto Legislativo 1070, definida como un mecanismo alternativo de resolución de controversias, en donde las partes acuden a un tercero imparcial (conciliador) con la finalidad de que los ayude en la búsqueda de una decisión consensual a su conflicto, decisión que será plasmada en un acta de conciliación.

El SAC del Indecopi no aplica en su totalidad la Ley de Conciliación Extrajudicial, Ley 26872, ni su reglamento (Decreto Supremo 014-2008-JUS) en su procedimiento, para la elaboración de la *Guía de Conciliación* del Indecopi (para ordenar las diligencias), se ha considerado algunos aspectos de la Ley de Conciliación y su reglamento, así como normas del Código Civil, Código Procesal Civil, entre otras, lo cual demuestra que la institución de la conciliación toma características particulares y especiales en materia de consumo.

La conciliación de Consumo tiene como su principal característica la voluntariedad, definida como el interés voluntario que tienen las partes de un conflicto, para acudir a una audiencia con el propósito de llegar a un acuerdo que ponga fin al conflicto.

Entre los objetivos de una audiencia de conciliación tenemos:

1. Facilitar el acercamiento de las partes (proveedor y consumidor) en sus planteamientos, a través del razonamiento legal imputable.
2. Propiciar que sean las partes (proveedor y consumidor) las que lleguen a una solución del caso, de manera voluntaria.
3. Lograr un acuerdo en el que ambas partes queden satisfechos.

Las facultades que todo conciliador tiene son:

1. Informar los derechos y obligaciones que le asisten a las partes; y ser un facilitador de la comunicación y negociación entre ambos.
2. Requerir la presentación de los documentos que acrediten las facultades de representación de la persona que asista a la audiencia.
3. Solicitar la presentación de pruebas, e investigar los documentos que le son presentados en la audiencia, de ser el caso y que permitan esclarecer los hechos reclamados, para que las partes tengan mayores argumentos al exponer y aceptar la propuesta a ser debatida.
4. El conciliador se encuentra facultado para proponer fórmulas conciliatorias que sean discutidas por las partes, con la finalidad de contribuir a lograr un acuerdo satisfactorio para ambos, sin que ello signifique una posición parcializada en el caso.
5. Procurar acercar las posiciones de cada una de las partes y hacer propuestas que sean evaluadas y aceptadas por las cada uno de los actores.
6. Levantar y suscribir las actas de acuerdo, producto de la conciliación.
7. Darle el seguimiento al cumplimiento de los acuerdos.

5.4.1 Derecho Comparado

Consideramos importante revisar las legislaciones de países de la región para hacer un análisis objetivo respecto de las consecuencias que enfrentan los proveedores que inasisten a las audiencias de conciliación, como se muestran en el siguiente cuadro:

País	Consecuencias de la inasistencia del Proveedor	Norma o Ley autoritativa	Texto de la norma
COLOMBIA	Multa por valor de cinco a diez salarios mínimos mensuales	Ley 2126 de 2021 Código de Procedimiento Civil - DECRETOS NÚMEROS 1400 y 2019 de 1970 (agosto 6 y Octubre 26)	CAPÍTULO IX: De la conciliación en materias de competencia y de consumo Artículo 33. Conciliación en procesos de competencia. [...]. La fecha de la audiencia deberá señalarse una vez vencido el término concedido por la Superintendencia al investigado para que solicite o aporte las pruebas que pretenda hacer valer, de conformidad con el artículo 52 del Decreto 2153 de 1992. Sin que se altere la naturaleza del procedimiento, en la audiencia de conciliación, <u>el Superintendente podrá imponer las sanciones que por inasistencia se prevén en el artículo 101 del Código de Procedimiento Civil.</u> (Tanto a la parte como al apoderado que no concurran a la audiencia, o se retiren antes de su finalización, se les impondrá multa por valor de cinco a diez salarios mínimos mensuales, excepto en los casos contemplados en el numeral 1). Artículo 34. Conciliación en materia de consumo. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá citar, de oficio o a petición de parte, a una audiencia de conciliación dentro del proceso que se adelante por presentación de una petición, queja o reclamo en materia de protección al consumidor. Los acuerdos conciliatorios tendrán efecto de cosa juzgada y prestarán mérito ejecutivo.

País	Consecuencias de la inasistencia del Proveedor	Norma o Ley autoritativa	Texto de la norma
ARGENTINA	Multa equivalente al valor de un (1) Salario Mínimo, Vital y Móvil	Ley 26.993, Sistema De Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo	ARTÍCULO 16 Incomparecencia Multa al proveedor o prestador. Otros efectos. El proveedor o prestador debidamente citado que no compareciera a una audiencia, tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles con posterioridad a la misma para justificar su incomparecencia ante el Conciliador. Si la inasistencia no fuera justificada, se dará por concluida la conciliación y <u>el Conciliador dispondrá la aplicación de una multa equivalente al valor de un (1) Salario Mínimo, Vital y Móvil y emitirá la certificación de su imposición, la que deberá ser presentada al COPREC junto con el acta labrada y el instrumento en el que conste la notificación.</u> Se destinará al consumidor o usuario un importe equivalente a la tercera parte de la multa percibida, siempre que tal importe no supere el valor de su reclamo. El saldo restante será destinado al Fondo de Financiamiento creado por el artículo 20 de la presente ley. Con la certificación del Conciliador, el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas requerirá su cumplimiento y, en su caso, promoverá la ejecución de la multa ante la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo, en los términos del <u>artículo 500, inciso 2, del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación.</u> Si la incomparecencia fuera debidamente justificada, el Conciliador deberá convocar a una nueva audiencia la que se celebrará dentro del plazo de diez (10) días a contar desde la fecha de la justificación aludida. Si el proveedor o prestador no compareciere a la segunda audiencia, se dará por concluida la conciliación y se aplicará, de corresponder, lo dispuesto en el primer párrafo de este artículo. Si la incomparecencia injustificada fuera la del consumidor o usuario debidamente notificado, el Conciliador dará por concluido el trámite conciliatorio. En tal caso, el consumidor o usuario podrá iniciar nuevamente su trámite de reclamo ante el COPREC.

País	Consecuencias de la inasistencia del Proveedor	Norma o Ley autoritativa	Texto de la norma
MÉXICO	Apercibimiento y Multa	Ley Federal de Protección al Consumidor (Artículo 25)	ARTÍCULO 25. La Procuraduría, para el desempeño de las funciones que le atribuye la ley, podrá aplicar las siguientes medidas de apremio: I. Apercibimiento; II. Multa de \$150.00 a \$15,000.00; III. En caso de que persista la infracción podrán imponerse nuevas multas por cada día que transcurra sin que se obedezca el mandato respectivo, hasta por \$6,000.00; y
		Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor (Artículo 12)	ARTÍCULO 12. La medida de apremio a que se refiere la fracción II del artículo 25 de la ley se aplicará en los siguientes casos: I. Cuando un proveedor no se presente a la audiencia; no rinda el informe correspondiente o no presente el extracto de este último; II. Cuando el presunto infractor no dé cumplimiento a la medida precautoria de suspender la información o publicidad, o a la medida precautoria de suspender la comercialización de bienes, productos o servicios, ordenadas por la Procuraduría.
		Ley Federal de Protección al Consumidor (Artículo 112)	“ARTÍCULO 112.- En caso de que el proveedor no se presente a la audiencia o no rinda informe relacionado con los hechos, se le impondrá medida de apremio y se citará a una segunda audiencia, en un plazo no mayor de 10 días, en caso de no asistir a ésta se le impondrá una nueva medida de apremio y se tendrá por presuntamente cierto lo manifestado por el reclamante. En caso de que el reclamante no acuda a la audiencia de conciliación y no presente dentro de los siguientes 10 días justificación fehaciente de su inasistencia, se tendrá por desistido de la reclamación y no podrá presentar otra ante la Procuraduría por los mismos hechos”.⁴

⁴ http://www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/l_lfpc_ultimo_CamDip.pdf

<i>País</i>	<i>Consecuencias de la inasistencia del Proveedor</i>	<i>Norma o Ley autoritativa</i>	<i>Texto de la norma</i>
BRASIL	Apercibimiento	Artículos 55 al 60 del Código de Defensa del Consumidor de Brasil (CDC)	<i>En la República Federativa del Brasil, se utilizan con gran frecuencia y buenos resultados varios sistemas de solución alternativa de conflictos de carácter administrativo como son la conciliación telefónica o virtual, hasta una mediación presencial.</i> <i>Los organismos encargados de tales procedimientos son los llamados PROCON'S (Programa de Atención al Consumidor) y DECOM'S (Departamento de Atención al Consumidor).</i> <i>La solución administrativa de conflictos está regulada en el Código de Defensa del Consumidor de Brasil (CDC), donde se prevé la participación de los Municipios.</i> <i>En el ámbito judicial, el CDC intervienen los Juzgados Especiales Civiles, que son órganos jurisdiccionales llamados a resolver causas de menor complejidad que no excedan del valor de 40 sueldos mínimos.</i>

5.5 Análisis de las opiniones e información recibida

A continuación, se detallan las opiniones recibidas y la posición que adopta la Comisión al respecto.

- 5.5.1 El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)**, remitió su opinión mediante el Informe N° 000084-2021-DPC/INDECOPI, emitido en conjunto por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y la Oficina de Asesoría Jurídica de fecha 14 de octubre del 2021.

Dicho informe concluye señalando:

- Consideran que la propuesta persigue un fin sumamente positivo, como es el promover la asistencia a las audiencias de conciliación; no obstante, sugieren analizar otras posibilidades que cumplan dicha finalidad sin representar una afectación u obstáculo a los derechos de los ciudadanos. En ese sentido, podría evaluarse incorporar la conducta del proveedor ante las citaciones de conciliación como criterio de graduación de la sanción, o crear un registro público de proveedores que no acuden a las audiencias de conciliación, ya que muchas veces el factor reputacional es sumamente importante para un proveedor.
- Para el Indecopi la asistencia de un proveedor motivada en un mandato legal imperativo no asegura, bajo ningún supuesto, un acuerdo entre las partes intervinientes en la audiencia de conciliación. Por el contrario, imponer la obligación al proveedor para asistir a este tipo de diligencias incrementará las expectativas del consumidor en que arribará a un arreglo, cuando en la práctica, el proveedor realizará el mismo análisis para determinar si presentará o aceptará algún tipo de propuesta conciliatoria y, de ser el caso, finalizar el conflicto.
- Exigir bajo sanción la presencia del proveedor en una audiencia de conciliación no genera necesariamente el incremento de acuerdos conciliatorios en materia de protección al consumidor. Por el contrario, vulnera directamente la naturaleza misma de este mecanismo alternativo de solución de controversias y, por ende, generaría que, a largo plazo, la conciliación no logre eficientemente los fines para los cuales ha sido concebida, como una vía alternativa, libre, voluntaria y consensual para solucionar una controversia, así como podría generarse un incremento del precio de los bienes que los consumidores adquieren en el mercado, en tanto los proveedores podrían trasladar los costos en los que incurrirían al implementar un sistema de atención y personal que asista a todas las audiencias de conciliación que se les cite, desincentivando el empleo de este mecanismo y desvirtuando las características regulares del mismo.
- *Asimismo, debe considerarse que la normativa actual de protección al consumidor genera un incentivo para promover la asistencia del proveedor a la audiencia de conciliación y la formulación de una propuesta conciliatoria adecuada. Ello puede verificarse en el contenido del artículo 112 del Código, en el cual se precisa que, si el proveedor formula una propuesta conciliatoria que coincide con la medida correctiva que ordene el órgano resolutorio correspondiente, se evaluará dicha conducta como un atenuante de la sanción que corresponda al proveedor. Es decir, la regulación actual cuenta con mecanismos apropiados y eficaces dirigidos a incentivar los acuerdos conciliatorios entre proveedores y consumidores, finalidad que pretende alcanzar la propuesta legislativa materia de análisis.*

La Comisión considera que, es importante aclarar al Indecopi, que esta obligación de asistencia del proveedor no es una figura nueva en el mundo del derecho, se aplica en nuestro país desde hace muchos años para los conflictos de naturaleza laboral con mucho éxito; por ello no estamos de

acuerdo cuando señalan que vulnera directamente la naturaleza de la conciliación, pues la obligación no es a conciliar, la obligación es a asistir a la audiencia, se respeta la voluntad del proveedor para que libremente decida si concilia o no; repetimos para que se comprenda, que es abrir una oportunidad a sentarse para escuchar lo que tiene que decir el consumidor y, por ende, generaría con mayor fuerza y empuje que la conciliación logre eficientemente los fines para los cuales ha sido concebida, como una vía alternativa, libre, voluntaria y consensual para solucionar una controversia.

El hecho hipotético que lanza el Indecopi de que esta medida podría generar un incremento del precio de los bienes que los consumidores adquieren en el mercado, en tanto los proveedores podrían trasladar los costos en los que incurrirían al implementar un sistema de atención y personal que asista a todas las audiencias de conciliación que se les cite, desincentivando el empleo de este mecanismo y desvirtuando las características regulares del mismo, se van a ver bloqueadas en el hecho que los proveedores que puedan solucionar directamente en la primera instancia del reclamo, que es ante ellos mismos, puedan dar solución directa al reclamo y sólo aquellos casos que realmente merecen ser evaluados, analizados pasarán a la posibilidad de ser atendidos por la conciliación o a través de la denuncia directa ante el Indecopi.

El Indecopi propone incorporar incentivos para promover la asistencia de los proveedores a las audiencias de conciliación, sin embargo durante más de 10 años de vigencia del Código, ellos como autoridad de Consumo, con potestad para dictar directivas o promover normas en ese sentido, no lo ha hecho, limitándose a dar incentivos para la conciliación dentro del proceso administrativo sancionador mas no para la conciliación extrajudicial a través del SAC, como si lo han hecho otras legislaciones de consumo a nivel de Latinoamérica.

5.5.2 La Cámara de Comercio de Lima CCL, señala no estar de acuerdo con la propuesta, pues consideran que convertiría, a su modo de ver, a la audiencia de conciliación en un requisito burocrático – y oneroso- para el inicio del procedimiento administrativo; lo que se aprecia aún más, cuando seguidamente la propuesta señala que una tercera parte de la multa impuesta, sería para beneficio del consumidor reclamante.

Señalan que si el proveedor no concurre a la audiencia de conciliación, no obstante que ha sido debidamente notificado y enterado del motivo de la reclamación, posiblemente considere que no tiene puntos conciliables, por lo que su concurrencia a la audiencia sería única y exclusivamente para dejar constancia de su negativa a conciliar- y evitar la aplicación de las sanciones y consecuencias negativas de ello- pero que en nada abonaría a la solución de la controversia, que tendría que ser dilucidada necesariamente en el procedimiento administrativo correspondiente.

Finalmente consideran que la incomparecencia del proveedor a la audiencia de conciliación, genere la presunción legal de veracidad de los hechos que alegue el consumidor, cuando de lo que se trata es que tales hechos sean acreditados debidamente con los elementos probatorios correspondientes y no por un acto ajeno a éstos.

La Comisión no comparte la opinión de la Cámara de Comercio de Lima en el punto que señala que la medida que se propone, desincentivaría la solución de la controversia, por considerar requisito burocrático y oneroso el obligar al proveedor a asistir a la Audiencia; al contrario, esta situación incentivará al proveedor a pensar dos veces antes de negar un reclamo justo al consumidor.

La Comisión si comparte la posición de la Cámara de Comercio de Lima respecto de que la incomparecencia del proveedor a la audiencia de conciliación, pueda generar la presunción legal de veracidad de los hechos que alegue el consumidor, por ello la propuesta que se presenta en el presente dictamen mediante un texto sustitutorio se aparta de dicha sanción por considerar que en vía administrativa debe primar la búsqueda de la verdad y el funcionario administrativo, no estaría investido con dicha facultad.

5.5.3 La Sociedad de Comercio Exterior del Perú – COMEX, remitió su opinión señalando que:

- No se habría demostrado que la inasistencia de los proveedores sea un problema.
- Las audiencias de conciliación no tienen un espíritu sancionador.
- Les resulta preocupante que se haya propuesto que la inasistencia a la segunda audiencia de conciliación genere una presunción legal relativa de verdad sobre los hechos que haya planteado el reclamante. La creación de esta presunción de veracidad sería contradictoria con uno de los pilares del procedimiento administrativo, que es el principio de verdad material establecido en el artículo IV del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG):

Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho: (...)

1.11 Principio de verdad material.- *En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.*

En el caso de procedimientos trilaterales, la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a estas. Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a

ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también al interés público.

Finalmente consideran que, el sistema de atención de reclamos de consumo podría ser empleado de forma indebida como una herramienta para generar citaciones masivas a diferentes proveedores bajo la expectativa de percibir una ganancia si los proveedores no asisten a las citaciones. Esta situación además terminaría por generar una sobrecarga innecesaria en el SAC, en tanto la autoridad debería afrontar un sinnúmero de reclamos que carecen de sustento, perdiendo de vista los reclamos relevantes de consumidores que verdaderamente requieren la tutela de la administración.

La Comisión coincide con COMEX al señalar que *en el marco de un procedimiento sancionador, es menester que la autoridad se aboque a esclarecer la verdad tras los hechos que son materia de controversia, por ello no es factible que se generen presunciones de veracidad*, razón por la cual el Texto Sustitutorio que propone el presente Dictamen se aleja de dicha propuesta específicamente.

La Comisión considera que si hay suficientes indicadores que demuestran que la inasistencia de los proveedores constituye una de las razones del fracaso de las conciliaciones en el SAC, que han significado en 4 años aproximadamente cuarenta y tres mil ciento noventa y cuatro (**43,194**) **audiencias de conciliación programadas y fracasadas** por la inasistencia del proveedor a las mismas. Lo que redundaría en un fracaso de dicho medio alternativo de solución de conflictos de consumo y sobre el cual debemos tomar acción. Para mayor detalle léase el punto 3.4 del presente dictamen. Ahora bien, pasemos a analizar las estadísticas que arroja el Sistema de Atención de Reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi a nivel nacional del 2006 al 2014, la inasistencia del proveedor a las audiencias de conciliación significan en promedio, en los últimos 8 años, un **17.63%**, cifra significativamente elevada que podría reducirse con aplicar un mecanismo de hacer obligatoria la presencia personal o a través de representante del proveedor en las audiencias de conciliación. Esta data se puede apreciar en la tabla siguiente:

SAC: Reclamos Atendidos, Según Modo de Conclusión, 2006-2014									
Modo de Conclusión	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Conciliación	4504	5123	6408	6857	7792	8847	12789	16078	20254
Inasistencia del Proveedor	1482	1746	2060	2007	2540	2857	3322	4499	5492
Abandono	943	1121	1409	1563	1887	1891	2770	3259	4157
Desistimiento del Reclamante	838	1036	947	1205	1844	2397	3387	5376	7785
No Conciliado	497	476	589	798	1296	1396	1762	1568	2404
Derivación	265	279	229	231	184	0	326	427	470
Otros	187	242	340	204	34	496	0	0	0
Total	8716	10023	11982	12865	15577	17884	24356	31207	40562

Fuente: Sistema de Atención de Reclamos del SAC del Indecopi
Elaboración: Codeco 2015

En la siguiente gráfica apreciamos cómo las inasistencias del proveedor en las audiencias de conciliación han ido elevándose en número, lo cual ha recortado las posibilidades de éxito en los acuerdos conciliatorios.

Fuente:
 Sistema de
 Atención de
 Reclamos
 del SAC del
 Indecopi.
 Elaboración
 Codeco.



La experiencia ha demostrado que la conciliación es un medio alternativo eficaz de solución de conflictos, que evita pérdida de tiempo y gastos a las partes y también al Estado, que se ve obligado a distraer sus pocos recursos en el desarrollo de procesos largos y muchas veces complicados y nada satisfactorios. Tanto el proveedor como el consumidor tienen la obligación de contribuir en la solución de los conflictos derivados de la relación de consumo y, por tanto, deben asumir las consecuencias de su conducta.

Finalmente, presentamos un cuadro proporcionado por el propio ASBANC que nos permite medir lo que significa la inasistencia del proveedor respecto de las otras formas de conclusión del proceso, resultando gráficamente el rubro más alto por el que se frustran las conciliaciones.

RECLAMOS SAC A NIVEL NACIONAL, FORMA DE CONCLUSIÓN DE RECLAMOS PERIODO 2017-2020

Sede	Forma de conclusión	2017	%	2018	%	2019	%	2020	%
Total A Nivel Nacional	Conciliación	23,392	38.27	20,421	34.80	23,670	34.68	34,961	37.08
	Desistimiento del reclamante	7,144	11.69	12,574	21.43	12,342	18.08	33,903	35.95
	Abandono	11,896	19.46	7,727	13.17	12,075	17.69	11,984	12.71
	Inasistencia del proveedor	13,107	21.44	8,026	13.68	9,507	13.93	5,171	5.48
	Inasistencia de ambas partes	-	-	4,956	8.45	4,569	6.69	3,937	4.18
	No conciliado	5,214	8.53	3,255	5.55	3,503	5.13	2,593	2.75
	Inasistencia del reclamante	-	-	1,367	2.33	2,234	3.27	1,481	1.57
	Derivación	374	0.61	349	0.59	355	0.52	267	0.28
	Total	61,127	100.00	58,675	100.00	68,255	100.00	94,297	100.00

La forma de conclusión "Conciliación" comprende los reclamos concluidos por mediación.
 Fuente: Indecopi - Anuario de Estadísticas Institucionales

Respecto de que las audiencias de conciliación no tienen un espíritu sancionador, la Comisión considera que efectivamente no es ese el espíritu de la conciliación por ello no se sanciona el no conciliar, se sanciona el no asistir a una invitación realizada por una autoridad administrativa a solicitud del consumidor.

5.5.4 De la Asociación de Bancos del Perú - ASBANC, que remitió su opinión institucional, señalando que:

Respecto a la justificación de la inasistencia, critican que únicamente al proveedor se le impone el plazo de presentar su justificación dentro de las 24 horas de haber sido notificado, el cual constituye un tratamiento no homogéneo y discriminatorio, además que no es razonable y resulta reducido. Además, ello expone a los proveedores a ser sancionados ante la falta de recursos necesarios que les permita enviar una comunicación dentro del plazo de 24 horas.

Al respecto la Comisión considera que ASBANC debe entender que la legislación de consumo es una legislación tuitiva para el consumidor por mandato constitucional, por cuanto proveedor y consumidor no están en la misma posición, hay entre ellos asimetría informativa respecto de la cual la legislación de consumo parte a fin de equilibrar las posiciones que ambos agentes de mercado tienen en la realidad, razón suficiente para entender porque se le sanciona al proveedor que no asiste con multa y al consumidor que no asiste se le sanciona con una presunción de desistimiento.

Sobre la presunción legal relativa de verdad, señalan que los hechos que sustentan una denuncia dentro de un procedimiento administrativo debe ser probado por quien los invoca; en ese sentido, es el consumidor quien tiene la carga de acreditar la existencia del defecto invocado en el bien o servicio y, una vez demostrado ello, se invierte la carga probatoria sobre el proveedor, quien debe acreditar que no es responsable por el referido defecto; sin embargo, la presunción que plantea el proyecto de ley permitiría que el consumidor no aporte los medios probatorios necesarios para sustentar su denuncia, simplemente alegar una supuesta infracción, sin necesidad de probarla.

En esa misma línea, la Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG) establece que corresponde a los administrados aportar pruebas que sustenten la veracidad de sus afirmaciones. Del mismo modo, el artículo 196 del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, establece que corresponde la carga de probar a quien afirma un hecho; es decir, es el consumidor quien tiene la carga de acreditar la existencia del defecto invocado en el bien o servicio y, una vez demostrado ello, el proveedor tendrá la obligación procesal de sustentar que no es responsable por la falta de idoneidad imputada. En tal sentido, la Administración no puede, ni debe asumir como cierto y verdadero todo lo que documentalmente deriva de un procedimiento administrativo.

Al respecto, la Comisión considera que este punto señalado por ASBANC, debe ser evaluado; razón por la cual, el texto sustitutorio que contiene el presente dictamen se aparta en dicho punto.

Respecto de proponer que el consumidor pueda percibir parte de la multa impuesta al proveedor, implicaría que el mismo le sea otorgado a modo de indemnización, lo cual contravendría el artículo 100⁵ del Código de Protección y Defensa del Consumidor; además consideran que el Indecopi únicamente es competente para disponer medidas correctivas reparadoras con las finalidades establecidas en el artículo 115 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Finalmente señalan que se genera la posibilidad que las multas se conviertan en un incentivo perverso para que los consumidores presenten reclamos sin razón, esperando poder recibir parte de la sanción pecuniaria que podría ser impuesta a los proveedores, desnaturalizándose así la razón de ser de la propuesta normativa e incrementando a su vez, la carga administrativa del Indecopi, al tener que tramitar y destinar recursos para atender reclamos maliciosos o que no cuentan con el sustento necesario.

Sobre la obligación de acreditar el pago de la multa impuesta al apersonarse el proveedor al procedimiento administrativo, consideran que debe evaluarse su impacto en uno de los derechos constitucionales reconocidos en el inciso 3 del artículo 139° de la Constitución, esto es la observancia del debido proceso. En efecto, el citado artículo no solo tiene dimensión estrictamente jurisdiccional, sino que también se extiende al procedimiento administrativo.

La Comisión, en este extremo hace ver que esta sanción administrativa de multa no es nueva en nuestra legislación ya se aplica en otros procedimientos conciliatorios en el ámbito laboral y de ninguna manera podemos afirmar que ello constituye un atentado contra lo normado constitucionalmente, respecto del debido proceso.

Sobre las audiencias virtuales, consideran *innecesaria en la medida que actualmente las conciliaciones en Indecopi se realizan de manera presencial y no presencial, pues la autoridad de consumo cuentan con canales digitales para captar reclamos y a través de ellos llevar a cabo la audiencia de conciliación, así como propiciar la comunicación entre proveedores y consumidor, tal es el caso de los aplicativos "Reclama Virtual" y "Concilia Fácil".*

⁵ **Artículo 100.- Responsabilidad civil**

El proveedor que ocasione daños y perjuicios al consumidor está obligado a indemnizarlo de conformidad con las disposiciones del Código Civil en la vía jurisdiccional correspondiente, sin perjuicio de la responsabilidad penal, así como de las sanciones administrativas y medidas correctivas reparadoras y complementarias que se puedan imponer en aplicación de las disposiciones del presente Código y otras normas complementarias de protección al consumidor.

Al respecto, la Comisión considera este punto señalado por ASBANC debe ser evaluado, razón por la cual el texto sustitutorio que contiene el presente dictamen se aparta en dicho punto.

5.6 Debate del Predictamen en la Novena Sesión Ordinaria

En la Novena Sesión Ordinaria de la Comisión, realizada el 16 de noviembre de 2021, se llevó a cabo el debate respectivo, en el cual los miembros titulares de la Comisión, consideraron:

La congresista Susel Paredes Piqué observó el artículo 147-A.7, señalando que la relación del usuario con las empresas es desigual, y que está de acuerdo con la propuesta legislativa, salvo una pequeña observación en el punto 147-A.7, que dice *“en el caso de que el consumidor reclamante sea el que no asiste a la audiencia de conciliación o no hubiera justificado plenamente el motivo de su inasistencia, se considera que ha desistido de su reclamo”*, dijo que debe tenerse en consideración la relación asimétrica entre consumidores y las empresas proveedoras de los servicios, quienes tienen más capacidad para defenderse, por ello, sugirió que se ponga lo siguiente: *“en el caso que el consumidor reclamante sea el que no asiste **por segunda vez**, a la audiencia de conciliación o no hubiera justificado plenamente el motivo de su inasistencia, se considera que ha desistido de su reclamo”*.

El congresista Adolfo Tacuri Valdivia, observó el artículo 147-A.2 señalando que hay diferencia entre el denunciante y denunciado, toda vez que cuando el usuario hace la denuncia, finalmente no gana nada, entonces, el Estado recibe el dinero, pero el denunciante consumidor no, por lo que sugirió que en la ley se establezca un porcentaje que sea beneficioso al consumidor.

El Congresista José Luna Gálvez dijo estar de acuerdo con lo señalado por el congresista Tacuri Valdivia y consideró que el monto del 10% señalado como multa en el proyecto de ley no era suficiente y que éste porcentaje debería elevarse al 30%.

Todas las intervenciones del debate fueron aceptadas y forman parte del texto sustitutorio aprobado.

VI. ANÁLISIS DEL IMPACTO DEL PROYECTO DE LEY EN LA LEGISLACIÓN VIGENTE

6.1 Análisis del marco normativo

El Texto Sustitutorio propuesto, de convertirse en Ley, complementará la normativa de consumo en lo que a la conciliación de consumo se refiere, al darle mayor seguridad y confiabilidad a la justicia de consumo; la propuesta legislativa se encuentra acorde al Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571 y el artículo 1 de la Ley 26872, Ley de Conciliación, que declara de interés nacional la institucionalización y desarrollo de la conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos.

El Texto Sustitutorio propuesto promueve y fortalece la institución jurídica de la conciliación de consumo, como medio alternativo de solución de conflictos de consumo, dentro del marco constitucional y legal peruano, en estricto respeto a las normas procesales vigentes, lo cual redundará en favor de la sociedad en su conjunto, dado que a partir de su vigencia los proveedores tendrán mayor asistencia a las invitaciones a conciliar, con ello la posibilidad de llegar a acuerdos conciliatorios serán mayores y se logrará reducir la carga administrativa del Indecopi.

Establece y desarrolla reglas respecto de la conciliación de consumo a cargo del Indecopi, guardando relación armoniosa con la Constitución Política del Perú; la Ley de Conciliación Extrajudicial (Ley 26872); el Reglamento de la Ley de Conciliación (Decreto Supremo N° 014-2008-JUS); El Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley 29571); El Código Civil y el Código Procesal Civil.

6.2 Análisis del efecto de la vigencia de la ley

El Texto Sustitutorio del presente Dictamen, de convertirse en ley, generará un cambio respecto del sistema legal vigente, principalmente en lo que respecta al Sub capítulo II, Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos; del Capítulo II, Justicia de Consumo, del Título VII, en el marco del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.

VII. ANÁLISIS COSTO BENEFICIO (costo de oportunidad):

El Texto Sustitutorio propuesto por el presente dictamen, de convertirse en ley, traerá beneficios para la sociedad en su conjunto, por los siguientes alcances:

7.1 Incidencia en el consumidor:

<i>COSTO</i>	<i>BENEFICIO</i>
• Ninguno	• Se agiliza el reclamo • Se promueve la cultura del reclamo • Recibirían mayor protección a sus intereses, dado que se eliminaría la actual pérdida de tiempo que constituye para los consumidores solicitar una conciliación, esperar que el proveedor se constituya en la audiencia conciliatoria y no llegar a una posible solución por la inasistencia constante de los proveedores.

7.2 Incidencia para el Estado:

COSTO	BENEFICIO
• Supervisión a los proveedores, dentro de las normas y presupuestos ya asignados a las instituciones para tal fin. • Mejorar o adaptar a la nueva norma el mecanismo de Conciliación de Consumo.	• Se mejora legislativamente la protección de los consumidores. • Se da cumplimiento a la Sexta Política Pública de Estado. • Se da cumplimiento a los Principios para unas buenas prácticas comerciales señaladas en las Directrices para la Protección del Consumidor aprobadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas. • Se reduce la pérdida para el Estado, que a través del Indecopi invierte horas de trabajo y trámites para citar a los proveedores que inasisten a las audiencias, perdiendo una oportunidad valiosa para evitar un futuro proceso, ya sea administrativo o judicial. • Hay un impacto positivo en el mercado, al deducir la cantidad de procesos administrativos y judiciales en materia de consumo y sobretodo aumenta la posibilidad de llegar a acuerdos en tiempos reducidos a favor del esfuerzo económico y de las horas hombre que dedica el Estado a la Justicia de Consumo. • Los ingresos que generen las multas a imponerse por la inasistencia de los proveedores constituyen ingresos para el erario nacional.

7.3 Incidencia en los proveedores:

COSTO	BENEFICIO
• Adaptar sus prácticas comerciales a la nueva normativa.	• Mejora la imagen corporativa y la reputación de la empresa frente a sus clientes o consumidores. • Genera mayor confianza en los usuarios.

El impacto de la medida en cuestión de costos recaería en los proveedores. Los costos en que incurran los proveedores deben valorarse conjuntamente con aquellos que se evitarán al establecerse procesos administrativos o judiciales que traerían costos mayores. El texto sustitutorio, al imponer una multa al proveedor que injustificadamente inasistió a la audiencia, busca dar un mensaje disuasivo a los proveedores que le niegan a sus clientes una oportunidad de solucionar sus diferencias con una invitación a conciliar.

Como balance, tenemos que la iniciativa legislativa propuesta redundará en beneficio para los consumidores, el mercado, y para el Estado, siendo el costo a asumir por los proveedores únicamente el de negarse a asistir a una segunda audiencia de conciliación de consumo a escuchar al cliente insatisfecho.

Finalmente la Comisión considera que el Texto Sustitutorio propuesto presenta mayores beneficios que costos para su implementación y resulta acorde con el mandato constitucional de defensa de los derechos de los consumidores y con las políticas públicas establecidas por el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

VIII. CONCLUSIÓN

Por lo expuesto, la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, de conformidad con el literal b) del artículo 70 del Reglamento del Congreso de la República, acordó por unanimidad la **APROBACIÓN** del dictamen favorable recaído en el Proyecto de Ley **158/2021-CR**, con el siguiente **TEXTO SUSTITUTORIO**:

TEXTO SUSTITUTORIO

LEY QUE INCORPORA EL ARTÍCULO 147-A, A LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, PROMOVRIENDO LA ASISTENCIA DEL PROVEEDOR A LA AUDIENCIA DE CONSUMO

Artículo Único. Incorporación del artículo 147-A a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

Se incorpora el artículo 147-A, a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme al siguiente texto:

“Artículo 147-A. Consecuencias de la inasistencia a la audiencia de conciliación

147-A.1 El proveedor que habiendo sido debidamente notificado no justifique su inasistencia dentro de las veinticuatro horas de la fecha señalada para la audiencia, es pasible de multa

equivalente al treinta por ciento (30%) de una unidad impositiva tributaria (UIT).

147-A.2 A pedido de parte y dentro de las 48 horas posteriores a la primera invitación a audiencia, se señalará nuevo día y hora para la segunda invitación a la audiencia de conciliación, la misma que se fija dentro de los cinco días hábiles siguientes a la primera invitación, notificándose con los presupuestos que establece el artículo 147 del Código Procesal Civil.

147-A.3 La inasistencia injustificada del proveedor a la segunda invitación, da por concluida la conciliación y genera en el futuro procedimiento administrativo una circunstancia agravante especial, de conformidad con lo establecido en numeral 6 del artículo 112 del Código.

147-A.4 La justificación de inasistencia de cualquiera de las partes, sólo procede si se acredita enfermedad, caso fortuito o fuerza mayor.

147-A.5 Para apersonarse al procedimiento administrativo, el proveedor debe acreditar el pago de la multa impuesta.

147-A.6 El consumidor reclamante recibe la tercera parte de la multa que se impone al proveedor.

147-A.7 En el caso de que el consumidor reclamante sea el que no asiste por segunda vez a la audiencia de conciliación o no hubiera justificado plenamente el motivo de su inasistencia, se considera que ha desistido de su reclamo.

147-A.8 Para los efectos del presente artículo, la Ley 26872, Ley de Conciliación es de aplicación supletoria.”

Lima, 16 de noviembre de 2021.



Firmado digitalmente por:
TACURI VALDIVIA German
Adolfo FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 23/11/2021 09:17:47-0500



Firmado digitalmente por:
LUNA GALVEZ Jose Leon FAU
20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 22/11/2021 14:41:32-0500



Firmado digitalmente por:
KAMICHE MORANTE Luis
Roberto FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 22/11/2021 16:17:35-0500



Firmado digitalmente por:
GONZA CASTILLO Américo
FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 23/11/2021 11:55:00-0500



Firmado digitalmente por:
PARIÖNA SINCHÉ Alfredo
FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 23/11/2021 11:35:46-0500



Firmado digitalmente por:
PAREDES PIQUE Susel Ana
Maria FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 23/11/2021 12:27:16-0500

**CONSEJO DIRECTIVO DEL
CONGRESO DE LA REPÚBLICA**

Lima, 6 de diciembre de 2021

Con acuerdo del Consejo Directivo,
pasó a la Agenda del Rovo.



.....
JAVIER ANGELES ILLMANN
Director General Parlamentario
CONGRESO DE LA REPÚBLICA



Firmado digitalmente por:
MONTEZA FACHO Silvia
Maria FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 23/11/2021 14:25:46-0500



Firmado digitalmente por:
CORDERO JON TAY Luis
Gustavo FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 23/11/2021 14:19:05-0500



Firmado digitalmente por:
CICCIA VASQUEZ Miguel
Angel FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 23/11/2021 21:15:17-0500



Firmado digitalmente por:
CAMONES SORIANO Lady
Mercedes FAU 20161749126 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 23/11/2021 15:05:48-0500



Firmado digitalmente por:
MORANTE FIGARI Jorge
Alberto FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 23/11/2021 12:40:28-0500



Firmado digitalmente por:
BAZAN CALDERON Diego
Alonso Fernando FAU 20161749126
soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 23/11/2021 15:25:19-0500



Firmado digitalmente por:
OBANDO MORGAN Aristela
Ana FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 23/11/2021 19:23:44-0500

ACTA

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

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2021-2022

NOVENA SESIÓN ORDINARIA

Martes, 16 de noviembre de 2021

Sumilla:

Se aprobó por unanimidad:

1. La aprobación del Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 158/2021-CR.
2. La dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Novena Sesión Ordinaria.

En la Plataforma Virtual *Microsoft Teams*, siendo las 11 horas con 11 minutos del día martes 16 de noviembre de 2021, se reunieron bajo la presidencia del congresista José León Luna Gálvez, los congresistas miembros titulares Alfredo Pariona Sinche, Luis Roberto Kamiche Morante, Adolfo Tacuri Valdivia, Nieves Esmeralda Limachi Quispe, Américo Gonza Castillo, Luis Cordero Jon Tay, Jorge Alberto Morante Figari, Auristela Ana Obando Morgan, Silvia María Monteza Facho, Lady Mercedes Camones Soriano, Diego Alonso Bazán Calderón, Susel Ana María Paredes Piqué y Miguel Ángel Ciccía Vásquez.

El señor Presidente, con el quórum reglamentario, dio inicio a la Novena Sesión Ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Periodo Anual de Sesiones 2021-2022.

I. ACTA

El señor Presidente dejó constancia que el acta de la Octava Sesión Ordinaria de la Comisión fue aprobada en su oportunidad, con dispensa de su lectura.

El congresista Luis Cordero Jon Tay pidió dejar constancia que en el acta de la Octava Sesión Ordinaria, en la página 4 su apellido materno figura con "i" latina, siendo su apellido con "y" griega y que en esa misma página y en la página 5 en la parte de su apellido falta la letra "r" pues debe decir Cordero.

El señor Presidente dispuso que se deje constancia de las correcciones señaladas.

II. DESPACHO

El presidente informó del cambio de integrante de la Comisión y dio la bienvenida a la congresista Nieves Esmeralda Limachi Quispe, quien ingresa como miembro titular en reemplazo del Congresista Jorge Samuel Coayla Juárez por la bancada Perú Libre.

III. INFORMES

El señor Presidente invitó a los señores congresistas a formular sus informes.
No hubo informes.

IV. PEDIDOS

El señor Presidente invitó a los señores congresistas a formular sus pedidos

El congresista Luis Roberto Kamiche Morante se encuentra preocupado por lo que le han comunicado, en el sentido de que el exministro Valqui estaría inubicable, por ello preguntó, qué medida se puede tomar para ubicarlo, porque detrás del señor existe un sin número de preguntas que hacer, que no es solamente para los consumidores, sino para el país; por lo que pidió el apoyo, a efecto de buscar una estrategia para su ubicación.

Al respecto, **el señor Presidente** instó a la secretaria técnica que informe.

La secretaria técnica indicó que, efectivamente conforme el Presidente dio la orden en la sesión pasada, se generó el oficio de invitación al señor Valqui, exministro de transportes y comunicaciones, al mismo tiempo, se hicieron las gestiones para entregar la invitación, finalmente no se ha tenido éxito al desconocer su dirección real; sin embargo, se ha solicitado el reporte del Reniec de los datos del exministro mencionado, el cual se está en espera, a efecto de notificar en el domicilio que registra.

Complementando sobre el particular, **el congresista el Luis Roberto Kamiche Morante** dijo que de repente se puede gestionar con el viceministro de esa gestión o algún asesor principal que dé cuenta de cómo se firmó ese contrato con la empresa de telefonía.

El señor Presidente dispuso a la secretaria técnica tomar las acciones pertinentes al respecto; y recalcó que, justamente por esos temas de fiscalización necesarios se está pidiendo al Pleno las facultades de comisión investigadora.

La congresista Susel Paredes Piqué se mostró preocupada y dijo que el presidente de Essalud sistemáticamente se niega a venir a la sesión de la comisión, ya parece una burla, a pesar de que ella lo ha pedido por escrito, pero el señor hace caso omiso. Ante ello, dijo que los usuarios en el tema de la salud, están sufriendo arbitrariedades de esta gestión, por lo que instó a tomar alguna decisión, tal vez poner en agenda, si se necesita las facultades de investigación, se debe ver el tema.

Al respecto, **el señor Presidente** dijo que con la facultad de comisión investigadora se les puede traer de grado o fuerza y se le puede ubicar donde se encuentre, a nivel nacional e internacional, por ello se necesita unir fuerzas para que se apruebe esa facultad en el Pleno.

V. ORDEN DEL DÍA

5.1 Sustentación de proyectos de ley

- **Sustentación del Proyecto de Ley 469/2021-CR, Ley Ahorro para mi Vejez**

El señor Presidente mencionó que se procedería a la sustentación del Proyecto de Ley 469/2021-CR, Ley que crea ahorro para mi vejez, de autoría de la congresista Roselli Amuruz Dulanto, a quien le dio la bienvenida y le otorgó el uso de la palabra.

La congresista Roselli Amuruz Dulanto mediante el uso de diapositivas, sustentó el contenido del Proyecto de Ley 469/2021, por el que se propone la Ley que crea ahorro para mi vejez.

Luego, señaló que el proyecto de ley tiene por objeto la creación de un Sistema Previsional Complementario, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 10 de la Constitución Política del Perú, el cual será financiado con un porcentaje del Impuesto General a las Ventas (IGV)

que paguen los consumidores finales por la adquisición de bienes y servicios y de un porcentaje de la renta que afecta al Impuesto a la Renta (IR) para los trabajadores de cuarta y quinta categoría.), asimismo, contribuirá al otorgamiento de una pensión para todas aquellas personas naturales que cumplan los requisitos que establece la presente ley.

Siguiendo con la sustentación, detalló las disposiciones de la propuesta legislativa. Seguidamente, ahondó sobre el marco normativo constitucional y legal vinculante, relacionado a la propuesta legislativa; al mismo tiempo, ahondó en los alcances, disposiciones y beneficios que propone su proyecto de ley.

En síntesis, dijo que la propuesta legislativa establece que el impuesto general a las ventas de todos los consumidores y el impuesto a la renta de los trabajadores de la quinta categoría; y profesionales de cuarta categoría, forman parte de la recaudación del Estado, en consecuencia, el proyecto de ley, ayuda a garantizar la distribución equitativa con justicia social. Al respecto, señaló que es importante que existan opiniones técnicas, por lo que sugirió que se debería invitar al representante de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, para que brinden sus opiniones.

Al respecto, **el señor Presidente** señaló que se han solicitado opiniones técnicas a la Oficina de Normalización Previsional, al Ministerio de Economía y Finanzas, al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, a la Red Nacional de Organización de Personas Adultas Mayores, ANAMPERU, al SENAJUPEP, por lo que indicó que el proyecto de ley es importante.

La congresista Susel Paredes Piqué refirió respecto del proyecto de ley en cuestión, señalando que uno de los grandes problemas son las pensiones, habida cuenta que una de las razones por las que los catedráticos no quieren jubilarse, es que estando en actividad estarían ganando 7000 soles, y su pensión sería de 1000 soles. Sin embargo, sobre la AFP's, le preocupa los costos altos por las comisiones que cobran por administrar, esto es un problema actual que se tiene que analizar.

El señor Presidente explicó sobre los alcances de los beneficios del Proyecto de Ley 118/2021-CR, que sería parecida a la propuesta legislativa sustentada.

La congresista Lady Mercedes Camones Soriano sobre la sustentación del contenido de la propuesta legislativa en mención, sugirió invitar a la sesión de la comisión al representante del Ministerio de Economía y Finanzas - MEF y al representante de la SBS a efecto de tener más claro el sentido de la proposición.

El señor Presidente dispuso a la secretaria técnica de que se tenga en cuenta la sugerencia de la congresista.

El congresista Luis Roberto Kamiche Morante mostró preocupación por las bajas pensiones que se estarían dando a los trabajadores, luego, dio a conocer un caso particular de una persona que trabajaba y que luego dejó de hacerlo con 45 años, le sobrevino un cáncer, tiene algo de la AFP, pero no puede disponer del dinero, y se preguntó en el caso de un familiar cercano que tenga cáncer y que se necesite urgente el dinero, pues de por medio esta su vida, en ese caso la AFP's no le va dar su dinero, entre otros casos, entonces es una problemática que debe evaluarse, porque es su dinero.

Al respecto, **el señor Presidente** señaló que por eso se está planteando un nuevo sistema de pensiones, con una pensión realista.

- **Sustentación del Proyecto de Ley 398/2021-CR, por el que se propone la Ley de protección de los usuarios financieros para prevenir y sancionar los fraudes informáticos**

El señor Presidente señaló que a continuación se tiene la sustentación del Proyecto de Ley 398/2021-CR, por el que se propone la Ley de protección de los usuarios financieros para prevenir y sancionar los fraudes informáticos, de autoría del congresista Enrique Wong Pujada, a quien le dio la bienvenida y le otorgó el uso de la palabra.

El congresista Enrique Wong Pujada mediante el uso de diapositivas sustentó el contenido del Proyecto de Ley 398/2021-CR, por el que se propone la ley de protección de los usuarios financieros para prevenir y sancionar los fraudes informáticos.

Dijo que el objeto es establecer medidas de protección a los usuarios de servicios financieros para la prevención y sanción de los fraudes informáticos; a través de la consolidación de denuncias ciudadanas, las que se realizan por medio de ventanillas virtuales, contribuyendo con la Policía Nacional del Perú en la recopilación de información.

Siguiendo con su sustentación, señaló que el problema que pretende resolver y combatir, es el denominado “phishing”, entendido como el “método para engañar y hacer que se comparta contraseñas, números de tarjeta de crédito, y otra información confidencial haciéndose pasar por una institución de confianza en un mensaje de correo electrónico o llamada telefónica.” En especial bajo la modalidad de “smishing”, cuya característica es que se realiza mediante mensajes de texto (SMS) conteniendo un enlace, con la finalidad de sustraer dinero de sus cuentas bancarias.

En la misma medida, explicó sobre los alcances de los supuestos: ventanilla virtual, denuncias de fraudes informáticos, intentos de fraudes informáticos, fraudes Informáticos: robo masivo. Al mismo tiempo, ahondó y desarrolló el sustento técnico sobre las disposiciones que contempla esta propuesta legislativa, y detalló sobre los beneficios que propone el proyecto de ley, por lo que sugirió el apoyo a los congresistas en esta importante propuesta.

Sobre la proposición expuesta, **el señor Presidente** comunicó que se ha solicitado las opiniones técnicas de Indecopi, PCM, Osiptel, SBS, la Asociación de Bancos del Perú - Asbanc, Ministerio del Interior y a especialistas en la materia.

El congresista Adolfo Tacuri Valdivia abrazó la importancia del contenido de la propuesta legislativa, pero, dijo que habría la necesidad de incluir las páginas web informales de los medios de comunicación de prensa escrita y televisiva, toda vez que aparecen esas llamadas, esas invitaciones al fraude. Entonces habría que añadir en la ley que permita limitar, es decir, si la empresa de comunicación, ya sea un periódico, etc. No obstante, si ellos están permitiendo que en su página web publiquen ello, allí también deberían asumir la responsabilidad de filtrar a quienes están permitiendo la publicación.

Sobre la sugerencia referida, **el señor Presidente** dispuso a los asesores que se tomara en cuenta dicho aporte en el Predictamen.

- **Sustentación del Proyecto de Ley 572/2021-CR, por el que se propone la Ley que incorpora la sexta y séptima disposiciones complementarias a la Ley 29158, Ley orgánica y designación de funcionarios públicos, como mecanismo de transparencia, evitando la llamada puerta giratoria.**

El señor Presidente, como autor de la iniciativa legislativa, procedió a sustentarla mediante el uso de dispositivas, inició señalando los alcances del contenido del Proyecto de Ley 572/2021-CR, por el que se propone la Ley que incorpora la sexta y séptima disposiciones complementarias a la Ley 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo referidas a regular el nombramiento y designación de funcionarios públicos, como mecanismo de transparencia, evitando la llamada puerta giratoria.

Luego, dijo que el Proyecto de Ley tiene por objeto incorporar en la Ley 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, la Sexta y Séptima Disposiciones Complementarias, disposiciones referidas a regular el nombramiento y designación de funcionarios públicos, como un mecanismo de transparencia evitando la llamada puerta giratoria.

Siguiendo con la sustentación, dio a conocer de funcionarios que estarían inmersos en esta problemática de la llamada puerta giratoria. Al mismo tiempo, detalló y dio sustentó técnico sobre el extremo de las disposiciones que se modificarán y ahondó en los alcances de las disposiciones y beneficios que propone esta iniciativa legislativa. Por lo que solicitó el apoyo a los congresistas para la aprobación de la proposición.

5.2 Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 158/2021-CR, por el que se propone la ley que obliga la concurrencia del proveedor a la audiencia de la conciliación de consumo

El señor Presidente sustentó el contenido del pre dictamen recaído en el Proyecto de Ley 158/2021-CR, por el que se propone mediante un texto sustitutorio, la Ley que obliga la concurrencia del proveedor a la audiencia de la conciliación de consumo, al mismo tiempo, dio cuenta de las opiniones técnicas de las entidades públicas y privadas. Luego, dio alcances de las instituciones que habían sido consultadas para la elaboración del pre dictamen y explicó sobre las implicancias, y problemática detallada en la propuesta.

Explicó que actualmente el servicio al ciudadano del Indecopi, es un área que tiene a su cargo solucionar las controversias en las relaciones de consumo, a través de conciliaciones y que esta conciliación es una vía alternativa y gratuita para la atención y solución de los reclamos; en donde los consumidores pueden acudir antes de iniciar un procedimiento administrativo en Indecopi. Luego, explicó sobre el procedimiento de los casos que se dan en este centro de conciliación y sobre las ausencias de los proveedores a estas audiencias, que estaría perjudicando a los consumidores, que sin perjuicio que este procedimiento está establecido en el Código del Consumidor, el Indecopi no habría establecido mecanismos e incentivos que motiven a los proveedores a solucionar las controversias con los consumidores, en las audiencias de conciliación.

Asimismo, trató sobre los antecedentes del marco normativo vinculante a la propuesta legislativa. Seguidamente, detalló el sustento técnico sobre el extremo de las disposiciones que se modificarán; y al mismo tiempo, ahondó en los alcances, disposiciones y beneficios que propone este proyecto de ley, por lo que solicitó el apoyo a los congresistas.

Terminada la sustentación, por disposición del señor presidente, la secretaria técnica dio lectura literal al texto sustitutorio del Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 158/2021-CR, por el que se propone, mediante un texto sustitutorio, la Ley que obliga la concurrencia del proveedor a la audiencia de la conciliación de consumo, el mismo que ha sido repartido a los señores congresistas.

Luego, **el señor Presidente** abrió el debate e invitó a la participación de los congresistas miembros de la Comisión.

La congresista Susel Paredes Piqué observó el artículo 147-A.7, señalando que la relación del usuario con las empresas es desigual, y que está de acuerdo con la propuesta legislativa, salvo una pequeña observación en el punto 147-A.7, que dice *“en el caso de que el consumidor reclamante sea el que no asiste a la audiencia de conciliación o no hubiera justificado plenamente el motivo de su inasistencia, se considera que ha desistido de su reclamo”*, dijo que debe tenerse en consideración la relación asimétrica entre consumidores y las empresas proveedoras de los servicios, quienes tienen más capacidad para defenderse, por ello, sugirió que se ponga lo siguiente: *“en el caso que el consumidor reclamante sea el que no asiste **por segunda vez**, a la audiencia de conciliación o no hubiera justificado plenamente el motivo de su inasistencia, se considera que ha desistido de su reclamo”*.

Al respecto, el señor Presidente dijo que aceptaba la propuesta señalada por la congresista Paredes Piqué.

El congresista Adolfo Tacuri Valdivia, observó el artículo 147-A.2 señalando que hay diferencia entre el denunciante y denunciado, toda vez que cuando el usuario hace la denuncia, finalmente no gana nada, entonces, el Estado recibe el dinero, pero el denunciante consumidor no, por lo que sugirió que en la ley se establezca un porcentaje que sea beneficioso al consumidor.

El Congresista José Luna Gálvez manifestó estar de acuerdo con lo señalado por el congresista Tacuri Valdivia y consideró que el monto del 10% señalado como multa en el proyecto de ley no era suficiente y que éste porcentaje debería elevarse al 30%.

Luego, **el señor Presidente** aceptó la propuesta del congresista Tacuri Valdivia y consideró que el monto a fijarse como multa deba ser del 30%.

El señor Presidente señalando que no había más intervenciones dio por concluido el debate y dispuso tomar en consideración todos los aportes e instó a la secretaria técnica a contar los votos en forma nominal.

La Secretaria Técnica hizo las precisiones conforme lo ordenó el presidente de la Comisión, señalando que:

*“Se saca a votación nominal de los señores congresistas miembros de la Comisión, el texto sustitutorio, con dos modificaciones, en el artículo **147-A.1 Al proveedor que habiendo sido debidamente notificado no justifique su inasistencia dentro de las veinticuatro horas de la fecha señalada para la audiencia, es pasible de multa equivalente al treinta por ciento (30%) de una unidad impositiva tributaria (UIT)** y en el artículo **147-A.7 En el caso de que el consumidor reclamante sea el que no asiste por segunda vez a la audiencia de conciliación o no hubiera justificado plenamente el motivo de su inasistencia, se considera que ha desistido de su reclamo”**.*

Con modificaciones señaladas, **el señor Presidente** sometió a votación nominal de los congresistas miembros presentes en la sala virtual y presencial de la Comisión el dictamen recaído en el Proyecto de Ley 158/2021-CR, con un texto sustitutorio que propone la Ley que obliga la concurrencia del proveedor a la audiencia de la conciliación de consumo

Luego de la votación nominal, el Dictamen fue aprobado por unanimidad, con los votos a favor de los señores congresistas José Luna Gálvez; Alfredo Pariona Sinche; Luis Roberto Kamiche Morante; Adolfo Tacuri Valdivia; Américo Gonza Castillo; Luis Cordero Jon Tay; Jorge Morante Figari; Auristela Obando Morgan; Silvia Monteza Facho; Lady Camones Soriano; Diego Bazán Calderón; Susel Paredes Piqué y Miguel Ángel Ciccía Vásquez.

5.3 La protección de los usuarios de servicios de telecomunicaciones

El señor Presidente dijo que en atención a la solicitud del señor Luis Roberto Kamiche se ha invitado a los representantes de las cuatro empresas de telecomunicaciones, para evaluar la protección de los usuarios en el servicio de telecomunicaciones, sobre los temas: a) medidas adoptadas en relación a las denuncias de los usuarios sobre publicidad que realizan las empresas de telecomunicaciones al ofertar sus servicios, b) efectividad de los servicios de atención para la resolución oportuna de los reclamos de usuarios y c) nivel o porcentaje de cumplimiento de la conectividad y cobertura efectiva de los paquetes y planes ofrecidos en telefonía celular y servicio de internet, materializados en los contratos con los usuarios. Luego, presentó a los señores presentes en la Sala de sesiones Juan Pacheco Romaní, Gerente General de AFIN; Mario Coronado Barriga, representante de Telefónica del Perú; Juan Rivadeneyra Sánchez, representante de Claro Perú, a quienes les dio la bienvenida y les otorgó la palabra en el orden señalado.

El señor Juan Pacheco Romaní, Gerente General de AFIN, mediante el uso de diapositivas, explicó sobre los servicios que brinda las empresas de telecomunicaciones que están afiliadas a AFIN. Luego, dio a conocer de la problemática en este aspecto, sobre las implicancias de las barreras burocráticas y que hay muchas situaciones de servicios que habría que mejorar en el servicio para avanzar como país y en beneficio de los usuarios.

Siguiendo con su exposición, trató sobre el tema en torno de la publicidad de planes móviles de las asociadas a AFIN se realiza en función a la cantidad de datos de descarga (GB) y dijo que las asociadas a AFIN apuestan por la solución anticipada de reclamos y la reducción de plazos de atención. Al mismo tiempo, abordó sobre el impacto del uso de internet a nivel rural y que para que ese crecimiento sea uniforme a nivel nacional, se requiere acelerar en el despliegue de infraestructura; finalmente dio a conocer de las propuestas para mejorar la calidad y conectividad.

El señor Juan Rivadeneyra Sánchez, representante de Claro Perú, desarrolló sobre los propósitos de la empresa, que implica mejorar el servicio, con la implementación de los servicios modernos. Señaló que están incrementando la cobertura de internet en los centros poblados y que tienen la mejor disposición en trabajar para mejorar la vida de los peruanos a través de las telecomunicaciones.

El señor Mario Coronado Barriga, representante de Telefónica del Perú, señaló que el compromiso de la empresa de telefonía es avanzar y explicó sobre la cobertura a nivel nacional. Asimismo, dijo que el servicio de internet ha llegado a centros poblados, no obstante, indicó que todo es perfectible y están trabajando para ello, y lo que se busca es que los usuarios puedan tener acceso a las herramientas de última generación para lograr gestionar sus propios servicios, entre otros aspectos relacionados.

El señor Presidente invitó a los congresistas a formalizar sus preguntas e inquietudes.

El señor Luis Roberto Kamiche Morante señaló que, con respecto a las empresas afiliadas a la asociación de AFIN, preguntó, ¿cómo se está regulando las empresas de telefonía con relación a los cableados que generan una contaminación visual excesiva y los postes por el peso, generan peligro a los ciudadanos, aspectos que no ha tenido ningún interés por mejorar este tema? Con relación a la empresa Claro, pidió que le expliquen, ¿por qué en sus recibos no figura la deuda anterior?, dado que varios usuarios cuando se atrasan en el pago le cortan el servicio y es preocupante que cuando van a reclamar, le solicitan el recibo del pago anterior; ante ello, el usuario presenta su queja y no procede, al final el usuario tiene que pagar lo que le indican por la necesidad misma, entre otros casos.

También, preguntó, ¿Qué hacen las empresas de Movistar y Claro, cuándo cortan el servicio?, les dicen que hay fallas en la línea, les piden que presente un reclamo, mientras el usuario pierde horas de trabajo, u otras actividades que está haciendo, sumando a ello, a veces no contesta o le contesta la operadora, lo cual perjudica al usuario en diferentes formas.

El congresista Alfredo Pariona Sinche dijo que está en la misma posición del congresista que le antecedió, observó diversas problemáticas con el servicio de telecomunicaciones, luego, pidió que le expliqué sobre el pago de sus tributos e impuestos y manifestó que las reguladoras estarían favoreciendo a estas empresas. Además, en la Sunat registraría que estas empresas tienen montos que pagar, por ello, preguntó a los representantes, si no desean pagar los impuestos o solo quieren ganar.

El congresista Luis Gustavo Cordero Jon Tay dijo que en el mismo entendido de lo manifestado por el congresista Luis Kamiche, hay diferentes problemáticas al respecto, por lo que preguntó, ¿cuáles son las principales barreras o problemas que han encontrado según lo que han expuesto?, y sobre la uso de la fibra óptica del país, para brindar un mejor servicio, es decir, si ya tienen definido sobre la problemática por parte de alguna instancia pública o privada; y cuáles son las principales barreras que tienen, para que esto sea posible y poder interconectar con todo el país para un mejor servicio.

El congresista Luis Roberto Kamiche Morante preguntó a los representantes de Claro y Movistar, si cuando hacen su publicidad sobre el servicio de megas, le dan el servicio en megabytes o gigabyte, observó que no se estaría informando a los usuarios sobre estos planes y paquetes; al mismo tiempo preguntó, ¿qué tipo de servicios brindan?

El señor Presidente indicó que la ley de aportes por regulación establece que las empresas reguladas deben dar como aporte hasta el 1% en su facturación, por lo que preguntó si ese porcentaje por regulación son parte de las utilidades de la empresa o se incluye en los costos y se le carga a los usuarios, preguntó, ¿cuántos millones anuales representa ese aporte por regulación? Asimismo, hizo mención al tercer tema que aparece en la agenda, sobre el nivel o porcentaje de cumplimiento de la conectividad y cobertura efectiva de los paquetes y planes ofrecidos en telefonía celular y servicio de internet, materializados en los contratos con los usuarios, pidió explicación de ello y sobre el porcentaje de solución de reclamos de cada empresa.

El señor Juan Pacheco Romaní, representante de AFIN, explicó sobre la contaminación visual y sobre situación de las conexiones aéreas. Luego, trató sobre las barreras que se han encontrado en las municipalidades e incluso en Lima Metropolitana por la instalación de antenas para el despliegue de las nuevas fibras ópticas. Ante ello, dijo que se puede dar mejor servicio con infraestructura en el servicio de telecomunicaciones, entre otros puntos relacionados.

El señor Presidente preguntó si reciben alguna información del porcentaje de reclamos que hay de cada empresa y porcentaje de solución de reclamos, si tienen alguna idea, porque estarían hablando de una sola parte.

Al respecto, **el señor Juan Pacheco Romaní, representante de AFIN**, explicó mediante el uso de estadísticas, sobre la situación de los reclamos.

El señor Luis Roberto Kamiche Morante observó y dijo que cuando una persona quiere hacer una empresa, hace un estudio de mercado y de factibilidad, para poder emprender el servicio, y para ello, siempre se tiene que ver el lado humano; preguntó, cuando se cae un

poste por algún motivo y mata a una persona, ¿quién asume la reparación civil?, entre otras observaciones del servicio.

La congresista Susel Paredes Piqué observó sobre la problemática en debate, y dio detalles de su experiencia municipal con los cableados en las calles. Ante ello, dijo que para las empresas de telecomunicaciones más fácil es poner un cable nuevo que retirar los cables en desuso, en esa medida, no habría relación de proporcionalidad en la responsabilidad de las empresas. Entonces, tienen que tener empatía con los usuarios y respetar a los ciudadanos donde ellos tienen ganancia.

El congresista Jorge Alberto Morante Figari preguntó a los representantes, si es que tienen un protocolo de catastro de los cables que hayan colocado y de los cables que tienen en uso, y de los cables en desuso. Dijo que concuerda con las preocupaciones de los señores congresistas sobre este tema, que existe una gran cantidad de cables que sobrecargan en los postes y existe gran cantidad de problemas. Preguntó, si saben, si tanto sus empresas como las de electricidad tienen un catastro de sus cables. Sobre ello, dijo que habría que ver si se tiene gran cantidad de cables en desuso que están en los postes, por qué si las empresas no los quieren, se podría ver que el Estado los tome y se pueda hacer tal vez, que alguna concesión o algún contacto para que alguien pueda retirar los cables e incluso como reciclable, porque muchos de esos cables tienen cobre, tienen determinados metales que pueden ser perfectamente reciclables.

El señor Juan Rivadeneyra Sánchez, representante de Claro Perú explicó sobre el procedimiento del tema de los recibos, sobre las deudas, sobre los pagos, y sobre la implementación de la modernidad digital. Luego, complementó sobre una aplicación que se llama *mi claro*, donde podrán ver los usuarios sus recibos entre otros detalles, ello se implementó por la pandemia. Luego, mediante el uso de estadísticas explicó sobre la situación de los reclamos y sobre la atención a los clientes. Por otro lado, desarrolló y dio alcances de los planes de servicios de megas y megabytes, dado que cuando se habla de segundos se habla de velocidad y cuando se habla de megas se habla de capacidad. Entonces, un plan puede tener la cantidad de megas que es la cantidad de datos que se puede cargar en un periodo y cuando se habla de megabytes por segundo, es la velocidad del internet, en ese sentido, estoy contratado en un plan. Aclaró y comunicó sobre los medios por donde pueden acudir cuando tienen alguna duda, al mismo tiempo, explicó sobre la conectividad y estabilidad de las redes, y dio a conocer de las cifras de las atenciones de los servicios, sin perjuicio que hay puntos que mejorar. De la misma manera, explicó sobre el proceso de catastro de cableados que realizan, y dijo que si tienen, y que sus redes no son tan antiguas como de otros operadores, y que podría haber excepciones.

El congresista Luis Roberto Kamiche Morante se refirió al señor representante de Claro Perú y recalcó que la información de los detalles de los usuarios debería figurar en los recibos, porque estas omisiones de información están perjudicando a los usuarios. Luego, sugirió que se tiene que capacitar al cliente externo, que es el usuario. Por otro lado, observó y dijo que no se habría hecho la aclaración del tema de megas y megabytes. Al mismo tiempo, pidió que explique sobre el tema de la velocidad de subida y bajada de los archivos, esas velocidades es muy importante informar al usuario. Finalmente, dijo que se debe ser consciente de dar solución a la problemática del cableado que está en las calles, entre otros problemas.

El congresista Alfredo Pariona Sinche recalcó y pidió que se les aclarara sobre las deudas que tiene cada operador de telecomunicaciones.

El señor Mario Coronado Barriga, representante de Telefónica del Perú, dando respuesta a las preguntas de los congresistas, explicó sobre la situación y proceso de las deudas, recibos, redes e internet. Luego, señaló que han pagado sus impuestos, pero, están en desacuerdo con las determinaciones de Sunat y ahondó en el tema de las multas e intereses, el cual indicó que es preocupante. En cuanto a los aportes de las compañías, dijo que son 3 aportes, el 1% es para el fondo de universalización de telecomunicaciones, el 0.5% para el ministerio de transportes y comunicaciones, y 0.5 % para el Osiptel, este último es el que se ha cambiado, que es 0.8 %. Por otro lado, explicó sobre la atención de reclamos a los usuarios, el cual ha venido descendiendo y explicó sobre el porcentaje de los reclamos que tienen, y sobre las instancias en que se encaminan estos reclamos, sin embargo, refirió que es evidente que hay cosas que mejorar, para dar un mejor servicio satisfactorio al cliente.

El señor Presidente solicitó la dispensa del trámite de aprobación del acta para ejecutar los acuerdos adoptados en la presente sesión, el mismo que fue votado a micrófono abierto, sin ninguna oposición, por lo que la dispensa fue aprobada por unanimidad.

Finalmente, levantó la Novena Sesión Ordinaria, siendo las 13 horas con 53 minutos.

JOSÉ LEÓN LUNA GÁLVEZ
Presidente

LUIS ROBERTO KAMICHE MORANTE
Secretario

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



Firmado digitalmente por:
LUNA GALVEZ Jose Leon FAU
20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 22/11/2021 14:44:26-0500



Firmado digitalmente por:
KAMICHE MORANTE Luis
Roberto FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 22/11/2021 16:14:32-0500