Dictamen aprobado por unanimidad, recaído en el Proyecto de Ley **10372/2024-CR**, que propone, con texto sustitutorio, la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para optimizar la eficacia del Sistema de Arbitraje de Consumo

CONGRESO DE LA REPÚBLICA
Área de Trámite Documentario
28 MAYO 2025
RECIBIDO
Firma: Hora: 10:05 h.

DICTAMEN

COMISION DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2024-2025

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 **10372/2024-CR**, presentado por el Grupo Parlamentario de Alianza para el Progreso a iniciativa del señor congresista Idelso García Correa, por el que se propone modificar el artículo 112 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para mejorar la eficacia de los arbitrajes de consumo.

La Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Periodo Anual de Sesiones 2024-2025, en la Décimo Octava Sesión Ordinaria de la Comisión realizada el 20 de mayo de 2025, aprobó el dictamen por unanimidad con 13 votos a favor de los congresistas Idelso Manuel García Correa, Guido Bellido Ugarte, Auristela Ana Obando Morgan, Rosío Torres Salinas, Nivardo Edgar Tello Montes, Waldemar José Cerrón Rojas, Flavio Cruz Mamani, Noelia Rossevith Herrera Medina (con reserva técnica), Wilson Soto Palacios, Patricia Rosa Chirinos Venegas, Guillermo Bermejo Rojas, Jorge Alberto Morante Figari y Jackeline Katy Ugarte Mamani.

I. SITUACION PROCESAL

1.1. Antecedentes procedimentales

El Proyecto de Ley 10372/2024-CR ingreso al Área de Trámite Documentario el 28 de febrero de 2025. Fue decretado e ingresado a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos como única dictaminadora el 3 de marzo de 2025.

1.2. Antecedentes parlamentarios

Luego de la revisión realizada en la página web del Congreso de la República no se ha encontrado ninguna iniciativa legislativa con el mismo objeto del Proyecto de Ley 10372/2024-CR.

II. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

Firmado digitalmente por:
BELLIDO UGARTE Guido FAU
20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 22/05/2025 11:30:07-0500

El Proyecto de Ley 10372/2024-CR propone modificar el artículo 112 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para mejorar la eficacia de los arbitrajes de consumo. Establece como finalidad el establecer incentivos necesarios para incrementar la adherencia de proveedores al Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC) y de esta manera optimizar la defensa de los derechos e intereses legítimos de los consumidores, al permitir la solución de controversias en materia de consumo de manera más rápida por la vía arbitral, reduciendo así la carga procesal que tienen los Órganos Sumarísimos y las Comisiones de Protección al Consumidor de Indecopi.

Se señala como propuesta de modificación del artículo 112 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el mismo que tiene el siguiente contenido en su fórmula legal:

> *"Artículo 112. Criterios de graduación de las sanciones administrativas*
> *(....)*
> *Se consideran agravantes especiales, las siguientes:*
> *(....)*
> ***7. No aceptar la solicitud por parte del consumidor denunciante para participar en el proceso de Arbitraje de Consumo."***
> *(....)*
> *Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:*
> ***6. Que el proveedor se encuentre adherido al Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC). La adherencia generará una reducción del 20% a las multas impuestas en los PAS, siempre y cuando estén adheridos antes del inicio de estos procedimientos.***
> *(...)"*

Así también establece que el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) será la entidad encargada en el marco de sus funciones de implementar la presente norma, cuyo cumplimiento se garantiza a través del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor.

Finalmente, propone que el Poder Ejecutivo apruebe las disposiciones reglamentarias para la aplicación de lo dispuesto por la presente ley en el plazo de ciento veinte días calendario contados a partir de su vigencia.

III. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política del Perú: Artículo 65.
- Reglamento del Congreso de la República. Artículo 65.
- Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571.
- Decreto Supremo 006-2017-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto legislativo 1071, decreto legislativo que norma el arbitraje.
- Decreto Legislativo 1033, que aprueba la ley de organización y funciones del Indecopi.
- Decreto Supremo 103-2019- PCM, Reglamento del Sistema de Arbitraje de consumo.

- Resolución 000063-2021-Pre/Indecopi, texto integrado del reglamento de organización y funciones del instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual.

IV. ANÁLISIS DE LA PROPUESTA LEGISLATIVA

El Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC) tiene características especiales como mecanismo de solución de controversias, las cuales son, tal como lo ha señalado el Indecopi[1]:

- **Libre de multas:** El árbitro no tiene facultades para imponer multas o sanciones, aun cuando se haya declarado fundada la demanda.

- **Gratuito**: El Arbitraje de Consumo no exige el pago de tasas administrativas a ninguna de las partes ni se requiere el pago de los honorarios de los árbitros.

- **Sencillo:** Tanto consumidor como proveedor no requieren contar con un abogado para la defensa y asistencia.

- **Rápido**: Es un proceso rápido debido a que es de única instancia y el plazo máximo que posee el órgano arbitral para emitir el laudo es de 45 días hábiles.

- **Voluntario**: Las partes deciden libremente someterse al arbitraje de consumo.

- **Permite concluir con acuerdo:** El árbitro busca solucionar de manera amistosa el conflicto de consumo entre las partes, pues promueve una audiencia durante la cual pueden llegar a un acuerdo. En caso las partes no coincidan, el árbitro resuelve el fondo de la controversia emitiendo un laudo arbitral.

- **Vinculante:** La decisión final del árbitro (laudo) es definitiva, inapelable y de obligatorio cumplimiento, en tanto produce efectos de cosa juzgada.

- **Indemnizaciones:** El árbitro puede determinar que el proveedor otorgue una indemnización por daños y perjuicios a favor de los consumidores, siempre que haya sido solicitado y acreditado. Asimismo, este mecanismo permite que el árbitro se pronuncie tanto de pretensiones en materia de consumo y respecto a pedidos indemnizatorios. Por tanto, los consumidores podrían llegar a obtener una indemnización y resolver sus conflictos de consumo en un solo proceso.

- **Confidencialidad:** Las actuaciones del proceso arbitral no son públicos y solo son de conocimiento de las partes intervinientes.

La propuesta legislativa ha destacado entre las principales ventajas de los arbitrajes de consumo, los siguientes:

- *Los Tribunales Arbitrales están conformados por profesionales especialistas e imparciales.*
- *Los conflictos se resuelven en un tiempo no mayor a 45 días hábiles.*

[1] Informe 00040-2025-DPC/INDECOPI de fecha 3 de abril de 2025.

- *En el caso de los proveedores adheridos, el uso del logo mejora su imagen empresarial.*
- *En caso de que el proveedor adherido solo indemnice por daño patrimonial, la indemnización por daño a la persona o daño moral será competencia exclusiva del Poder Judicial.*
- *Los consumidores pueden acceder a una indemnización, siempre que lo soliciten y acrediten el daño causado.*

Así mismo, los arbitrajes de consumo operan a través del Sistema de Arbitraje de Consumo del Indecopi (SISAC),el cual tiene registrada a la fecha a 79 empresas, por lo cual este sistema actúa como un mecanismo integrador e institucionalizado de solución de controversias que acerca la justicia de consumo a las personas de distintas localidades, cumpliendo el Estado en ese sentido con proteger y defender adecuadamente a los consumidores, permitiendo de esta manera el conciliar estas demandas (de los consumidores) con el interés de los productores (empresas registradas al SISAC); buscando soluciones sencillas, rápidas y justas para ambas partes. Para el caso de los productores, el hecho de pertenecer al SISAC eleva su prestigio en el mercado, al ser visto como una empresa comprometida con los intereses de sus clientes; lo cual tendrá un efecto positivo en su desenvolvimiento en el mercado.

4.1. Análisis sobre la necesidad, viabilidad y oportunidad de la propuesta legislativa

4.1.1. 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 **10372/2024-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.

4.1.2. Relación de la iniciativa con la Agenda Legislativa 2025-2026

El Congreso de la República aprobó la Agenda Legislativa para el Periodo Anual de Sesiones 2024-2025[2], en cumplimiento de segundo párrafo del artículo 29 del Reglamento del Congreso de la República que establece que, al inicio del periodo anual de sesiones, los grupos parlamentarios presentan una propuesta detallando los temas o proyectos de ley que consideren necesario debatir y aprobar durante dicho periodo.

La presente Agenda Legislativa para el Periodo Anual de Sesiones 2024-2025, tiene relación con las políticas de Estado, específicamente con las Política Estado 17 del Acuerdo Nacional, respecto a la afirmación de la economía social del mercado, protección de los consumidores y usuarios, y en el punto 69 de los temas para los proyectos de ley denominado economía social de mercado, protección de

[2] Resolución Legislativa del Congreso 006-2024-2025-CR, publicado en el Diario Oficial El Peruano, de fecha 02.11.2024.

los consumidores y usuarios. Estas Políticas de Estado, se enmarcan en el Proyecto de Ley 10372/2024-CR, teniendo en cuenta que tienen como objetivo mejorar la eficacia de los arbitrajes de consumo.

4.2. Análisis Técnico

El proyecto de ley materia del presente dictamen tiene por objeto mejorar la eficacia de los arbitrajes de consumo, estableciendo incentivos necesarios para incrementar la adherencia de proveedores al Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC).

El funcionamiento del SISAC depende de los tribunales arbitrales, los cuales resuelven las controversias de consumo, están conformados por profesionales especializados en la materia e integrados por árbitros del Registro Único de Árbitros (RUA).

Por su parte el Registro Único de Árbitros (RUA) fue creado con participación de los tres sectores del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor:

- Sector estatal (Indecopi)
- Sector empresarial (proveedores)
- Sociedad civil (consumidores)

Las partes pueden designar de común acuerdo al árbitro o árbitros que resolverán el caso.

La activación del sistema se da considerando que el arbitraje de consumo es un sistema unidireccional, es decir solo puede ser activado por el consumidor.

Por su parte el proveedor puede participar de tres formas:

- Aceptación caso por caso.
- Inclusión de cláusulas arbitrales de consumo.
- Adhiriéndose al SISAC.

El SISAC es gratuito, voluntario, confidencial, vinculante para las partes, sencillo y rápido. Además, permite resolver la controversia en un único proceso y da la posibilidad de obtener indemnización por daños y perjuicios, si se demuestra el daño.

4.2.1. Problemática que se pretende atender

El Sistema de Arbitraje de Consumo del Indecopi SISAC fue creado en el año 2010, como una alternativa para resolver disputas entre consumidores y proveedores, y se concibió que por sus características de rapidez y simplicidad y sobre todo por su carácter vinculante, sería el medio alternativo de solución de conflictos de consumo más recurrido.

Sin embargo, tal como lo señala el proyecto de ley bajo análisis, a 10 años de su creación este sistema en la práctica no funciona como una herramienta efectiva en la resolución de disputas de consumo.

La iniciativa legislativa señala que este fracaso se debe a la falta de incentivos para que los actores del sistema participen.

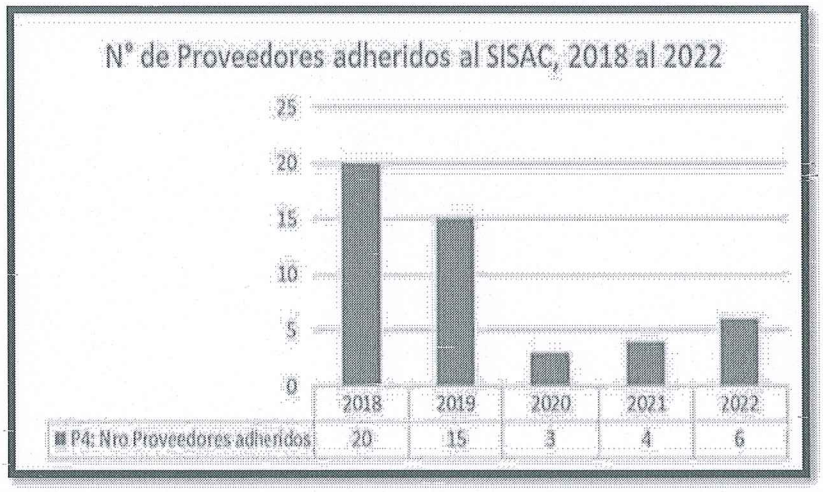
Por su parte, los investigadores Edith Atero Poma, Juan Antonio Ñahue Gaona, Karina Olano Rodríguez e Irene Torrejón Valderrama, de la Escuela de Posgrado de la Universidad del Pacífico[3], concluyen que la baja participación de proveedores se debe a dos factores:

a) Escasas campañas de difusión del arbitraje de consumo por parte del Indecopi.
b) Desconfianza por parte de los proveedores, quienes no tienen certeza sobre cómo los árbitros determinan la indemnización al resolver los casos.

El problema público es que el Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC) no es eficaz y la evidencia la encontramos en la Carta 1179-2023-OAF/INDECOPI, donde se detalla la evolución de número de proveedores adheridos al SISAC que pasó de 20 proveedores en el año 2018 a apenas 6 proveedores en el año 2022, lo que demuestra que este sistema aún no es atractivo para las empresas que operan en el mercado peruano, lo cual resulta preocupante puesto que es necesario un mayor número de proveedores afiliados a este sistema para permitir que los arbitrajes de consumo en el país sean más céleres, sencillos y tengan un mayor alcance.

A la fecha no se dispone públicamente de una lista consolidada de proveedores adheridos, sin embargo, podemos mostrar en el siguiente cuadro la data al 2022.

EVOLUCIÓN DE PROVEEDORES ADHERIDOS AL SISAC



Fuente: Edith Judith Atero Poma, Escuela de Posgrado de la Universidad del Pacífico. Disponible en el siguiente enlace web: https://www.up.edu.pe/egp/maestrias/derecho-administrativo-economico/sustentacion-tesis/

Como se ha señalado los proveedores son libres de solicitar su inscripción, adhesión o afiliación al SISAC ante la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi antes de cualquier conflicto con un consumidor, y también puede optar por utilizar el arbitraje de consumo únicamente para resolver un caso específico, considerando ante todo que la adhesión al SISAC es voluntaria y gratuita

[3] *https://www.up.edu.pe/egp/maestrias/derecho-administrativo-economico/sustentacion-tesis/*

para los proveedores, permitiendo así a cualquier persona natural o jurídica prestadora de bienes y/o servicios solicitarla sin tener un cargo monetario para ellos.

La adhesión implica la incorporación al Registro de Proveedores Adheridos y el derecho a utilizar el logo del Arbitraje de Consumo en su establecimiento y publicidad comercial, lo cual indudablemente eleva su prestigio en el mercado al ser visto por el público en general como una empresa comprometida con el respeto a los derechos de los consumidores. Sin embargo y a pesar de estos beneficios que representa para una empresa pertenecer al SISAC, también se aprecia en términos estadísticos que entre los años 2018 al 2022, del total de solicitudes arbitrales presentadas, solo 420 llegaron a buen puerto, con un laudo arbitral que benefició a una de las partes y 5094 fueron concluidas por rechazo de los proveedores.

CANTIDAD DE SOLICITUDES ARBITRALES EN EL SISAC

Año	2018	2019	2020	2021	2022	Total
Nro. solicitudes arbitrales	74	138	1462	2814	1026	5514
Nro. de solicitudes arbitrales concluidas por rechazo de los proveedores	63	120	1411	2569	931	5094
Total de solicitudes arbitrales con	11	18	51	245	95	420

Fuente: Carta N° 001179-2023-OAF/INDECOPI. Elaboración: Proyecto de Ley 10372/2024-CR.

Con respecto a las solicitudes presentadas, para el año 2020, se observa que las solicitudes aumentaron en aproximadamente diez veces, pasando de 138 a 1462. Aunque, en el año 2022, hubo una reducción del 63.5% en comparación con el año 2021, por lo que, a pesar de esta disminución, si comparamos la evolución de solicitudes presentadas del 2019 a 2022, se puede apreciar que el número de consumidores que recurren al sistema arbitral se incrementó en más de 6 veces pasando así de 138 a 1026 solicitudes arbitrales.

Es una realidad que las solicitudes de arbitrajes en el SISAC se han incrementado considerablemente sin que esto vaya acompañado de un incremento del número de los proveedores afiliados.

El Proyecto de Ley bajo análisis señala que la gran mayoría de casos concluyan por rechazo de los proveedores, se debe principalmente a 2 factores:

1. *La escasa campaña de difusión del arbitraje de consumo que realiza el Indecopi. Estas campañas incluyen la realización de capacitaciones, reuniones virtuales con proveedores y acercamientos con gremios o empresas. Entre los años 2018 a 2022, se llevaron a cabo 75 reuniones con proveedores, lo que equivale a aproximadamente a apenas una o dos reuniones por mes, lo cual es insuficiente.*

2. *La desconfianza por parte de los proveedores, quienes no tienen certeza sobre cómo los árbitros determinan la indemnización al resolver los casos, ello originado por el desconocimiento de estos sobre cómo se calcula el monto indemnizatorio.*

Trabajo de investigación realizado por la Escuela de Posgrado de la Universidad del Pacífico[4], *concluye que para lograr solucionar la problemática que atraviesa el Sistema de Arbitraje de Consumo del Indecopi (SISAC) detallada en el ápice anterior; y permitir de esta manera el despegue del Arbitraje de Consumo en el país; es necesario no solo mejorar las campañas de difusión dirigidas a proveedores y consumidores, sino que además se plantean 2 modificaciones al artículo 112 del Código Penal, las cuales son:*

- *Modificar el artículo 112 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, con la finalidad de que se considere como una agravante cuando el proveedor no acepte una solicitud de Arbitraje de Consumo, esto porque el estudio textualmente señala: "El Estado busca fomentar que los proveedores respondan y resuelvan de manera eficiente las quejas de los consumidores. Para lograr esto, deben asegurar opciones y alternativas de resolución, como el arbitraje de consumo voluntario, la mediación, la conciliación y los mecanismos de autorregulación. Basándose en esto, el Indecopi, en su rol de promover el arbitraje de consumo voluntario, creó en 2017 una Junta Arbitral Piloto en su sede central y lanzó una serie de campañas para difundir este mecanismo de resolución de conflictos. A pesar de haber realizado capacitaciones en diversos sectores, hasta 2022, más del 90% de las solicitudes de los consumidores han sido rechazadas por los proveedores frente al SISAC. Por lo que es necesario proponer una modificación en el artículo 112 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, incorporando el numeral 7, señalando como un agravante especial por la no aceptación del proveedor a la solicitud del consumidor ante el SISAC."*

- *Modificar el artículo 112 del Código de Protección y Defensa del Consumidor a fin de que se considere como una atenuante cuando el proveedor se encuentre adherido al SISAC, esto porque como se señala textualmente en el estudio en mención "el Código de Protección y Defensa del Consumidor señala en el numeral 6 del artículo VI que el Estado garantiza mecanismos eficaces para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores, entre los cuales se encuentra el uso del SISAC, por lo que esta normativa establece el camino necesario para que el Estado garantice el uso de este mecanismo, que no solo beneficia a los consumidores, sino también a los proveedores, ya que podrían contar con un pronunciamiento oportuno del conflicto de consumo. Frente a esta situación y sabiendo el impacto que generan las multas impuestas por el Indecopi en los proveedores, sería importante establecer un nuevo factor atenuante especial que no solo sea beneficioso para el proveedor, sino que demuestre su participación en el SISAC; esto porque establecer un factor atenuante especial que beneficie el uso del SISAC para los proveedores los motivará a adherirse a este mecanismo, a la vez que esta adhesión brindará un beneficio directo a los*

[4] "Atero Poma Edith Judith Ñahue Gaona Juan Antonio Olano Rodriguez Karina Leticia Torrejón Valderrama Irene Milagros ". (2024). análisis de la eficacia del sistema de arbitraje de consumo en el Perú durante el periodo 2018-2022. https://www.up.edu.pe. https://www.up.edu.pe/egp/maestrias/derecho-administrativo-economico/sustentacion-tesis/

proveedores en la siguiente situación: si estos actores tienen un procedimiento sancionador en materia de protección al consumidor en el Indecopi, tal adhesión podría conllevar una reducción en la multa que podría aplicarse, siempre y cuando la adhesión se haya realizado desde el inicio o durante el trámite del PAS."

4.2.2. Legislación comparada

4.2.2.1. República de Argentina.

La Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, con jurisdicción en todo el territorio nacional creó el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo (SNAC) Para el caso de adhesión de empresas, ésta otorga beneficios como la exoneración de costos referidos a los gastos del arbitraje en sí; siendo estos soportados por el Estado.

Además, si la empresa se encuentra adherida al SNAC, el reclamo presentado por el consumidor se resuelve dentro del ámbito de este organismo, no transformándose en denuncia, la que, de prosperar, podría implicar la imposición de sanciones o multas. Es decir, para una empresa en Argentina el solo hecho de estar adherido al sistema de arbitraje de consumo de un país, es un escudo para ésta para la afectación de una multa que derive del hecho en sí que originó la insatisfacción del consumidor.

4.2.2.2. República del Ecuador.

La Ley de Arbitraje y Mediación de Ecuador fue publicada en el Registro Oficial 145 el 4 de septiembre de 1997. Esta ley establece los marcos legales para la resolución de conflictos mediante arbitraje y mediación, tanto en el ámbito nacional como internacional. Posteriormente, fue codificada por la Comisión de Legislación y Codificación del Congreso Nacional en diciembre de 2006, consolidando reformas y actualizaciones normativas.

Además, el Reglamento a la Ley de Arbitraje y Mediación fue expedido mediante el Decreto Ejecutivo 165 el 18 de agosto de 2021, con el objetivo de fortalecer el sistema legal del arbitraje en Ecuador.

En Ecuador las empresas que se adhieren al Sistema Arbitral de Consumo aceptan previamente esta vía alternativa de preferencia sobre la vía judicial, por lo que el consumidor o usuario es la única parte del conflicto que puede iniciar el proceso arbitral ante una empresa o proveedor que se encuentre adherido al Sistema Arbitral de Consumo, sin tener que solicitar a la otra parte que se someta a arbitraje porque de hecho se encuentra adherida al Sistema Arbitral de Consumo; de acuerdo a lo señalado por el artículo 6 de la Ley de Arbitraje y Mediación de dicho país.

4.2.2.3. Reino de España.

El Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, regulaba el Sistema Arbitral de Consumo en España. Este sistema extrajudicial y vinculante permitía resolver conflictos entre consumidores y empresas de manera rápida y gratuita. El Real Decreto 231/2008 establecía la organización y el procedimiento del arbitraje

de consumo, aplicable a disputas relacionadas con derechos reconocidos legal o contractualmente al consumidor.

Sin embargo, este Real Decreto fue derogado por el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, que entró en vigor el 13 de agosto de 2024. El nuevo reglamento actualiza y adapta el sistema a las normativas europeas y nacionales vigentes, como la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y la Ley 7/2017, que incorpora la Directiva 2013/11/UE sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

En España, las Juntas Arbitrales de Consumo buscan fomentar la adhesión de las empresas a este sistema mediante diversos beneficios como lo es el otorgamiento de un distintivo oficial que les brinde prestigio en el mercado y reducciones de multas en cuanto a procedimientos sancionadores por la adhesión a este sistema. A cambio de esto, las empresas estarán obligadas a formular la propuesta de los árbitros que vayan a intervenir en los procedimientos que sean llevados a cabo en cada Junta Arbitral.

4.3. Análisis de las opiniones e información solicitada

4.3.1. Opiniones solicitadas

La Comisión de Defensa del Consumidor y Organismo Reguladores de los Servicios Públicos ha solicitado opiniones a las siguientes instituciones:

- Al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUS), mediante Oficio P.O. 234-2024-2025-CODECO/CR, de fecha 4 de marzo de 2025.
- Al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), mediante Oficio de P.O. 236-2024-2025-CODECO/CR.
- A la Presidencia del Consejo de Ministros, mediante Oficio P.O. 233-2024-2025-CODECO/CR, de fecha 4 de marzo de 2025.
- A la Cámara de Comercio de Lima, mediante Oficio P.O. 237-2024-2025-CODECO/CR, de fecha 4 de marzo de 2025.
- A la Defensoría del Pueblo, mediante Oficio P.O. 235-2024-2025-CODECO/CR, de fecha 4 de marzo de 2025.
- A la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios, mediante Oficio P.O. 239-2024-2025-CODECO/CR, de fecha 4 de marzo de 2025.
- A la Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional -AFIN mediante Oficio P.O. 238-2024-2025-CODECO/CR, de fecha 4 de marzo de 2025.

4.3.2. Opiniones recibidas

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

- **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios, (ASPEC),** remitió su opinión a la Comisión de Defensa del Consumidor, a través del Oficio 011-2025-ASPEC/PRES, de fecha 19 de marzo del 2025, suscrito por el Señor

Crisólogo Cáceres Valle, presidente de ASPEC, señalando su **conformidad** con la iniciativa legislativa.

- **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI),** remitió su opinión a la Comisión de Defensa del Consumidor, a través del oficio 000193-2025, de fecha 9 de Abril del 2025, suscrito por Alberto Villanueva Eslava, presidente ejecutivo de Indecopi, el mismo que contiene el informe 000040-2025-DPC/INDECOPI elaborado por Yvette Stephany Sanguineti Campos, directora de la autoridad nacional de protección al consumidor y Asela Urteaga Rojas, secretaria Técnica de la Junta Arbitral de Consumo Piloto del Indecopi, de fecha 3 de abril del 2025. Dicho documento expresa que el proyecto de ley **es viable con observaciones**.

- **Presidencia del Consejo de Ministros (PCM)**, remitió su opinión a la Comisión de Defensa del Consumidor, a través del oficio 000947-2025-PCM-SG, de fecha 14 de mayo del 2025, suscrito por Dalia Miroslava Suárez Salazar, Secretaría General de la Presidencia del Consejo de Ministros, el mismo que contiene la Nota de Elevación D000232-2025-PCM-OGAJ de la Oficina General de Asesoría Jurídica que señala que su opinión se encuentra en el informe 000040-2025-DPC/INDECOPI elaborado por Yvette Stephany Sanguineti Campos, directora de la autoridad nacional de protección al consumidor de fecha 03 de Abril del 2025. Dicho documento expresa que el proyecto de ley **es viable con observaciones**.

4.3.3. Análisis de las opiniones e información recibida

Las opiniones recibidas fueron las siguientes:

4.3.3.1. **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios, (ASPEC),** remitió su opinión a la Comisión de Defensa del Consumidor, a través del Oficio 011-2025-ASPEC/PRES, de fecha 19 de marzo del 2025, suscrito por el Señor Crisólogo Cáceres Valle, presidente de ASPEC.

Dicho informe concluye señalando y dando conformidad a la iniciativa legislativa ya que ayuda a fortalecer los derechos de los consumidores, mejora la representación, fomenta la educación, promociona la transparencia y la competencia y ayuda al desarrollo sostenible.

La comisión considera que el informe emitido por ASPEC es importante ya que en efecto el proyecto en mención ayuda a fortalecer el derecho de los consumidores ya que a través de alternativas de financiamiento las asociaciones de consumidores podrán ejercer una mejor representación a fin de defender los derechos de los usuarios en el país, señalando lo siguiente:

*Al respecto, expresamos nuestra **CONFORMIDAD** con dicha iniciativa legislativa por las razones que se detallan a continuación:*

***1. Incentivos para la conformidad**: Ofrecer un 20% de descuento en multas a los proveedores que cumplan con las normas y se adhieran al sistema de*

arbitraje incentiva a más empresas a ser responsables, lo que beneficia a los consumidores.

2. ***Mejora de la eficiencia del arbitraje**: Cambiar el artículo 112 puede hacer el sistema de arbitraje más atractivo para consumidores y proveedores, facilitando una resolución más rápida de disputas y aumentando la confianza del consumidor.*
3. ***Protección del consumidor**: El proyecto de ley busca no solo sancionar, sino también crear un entorno que respete los derechos de los consumidores, promoviendo un mercado más justo al incentivar a los proveedores.*

La Comisión se encuentra de acuerdo con lo mencionado por el Aspec en cuanto a los posibles beneficios que haga más atractivo para consumidores y proveedores, facilitando una resolución más rápida de disputas y aumentando la confianza del consumidor.

4.3.3.2. **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)**

El Indecopi manifiesta su opinión favorable a la modificación del artículo 112 y plantea un texto alterno, pero además señala que esa modificación no sería suficiente para dotar de mayor eficacia al sistema, y señala lo siguiente:

•Evaluación de la propuesta contenida en el Proyecto de Ley

19. *El Proyecto de ley propone modificar el artículo 112 del Código, a fin de establecer la adhesión de proveedores al SISAC como un atenuante ante la posible imposición de una sanción pecuniaria producto de un procedimiento administrativo sancionador. De esta manera, se pretende dar incentivos a los proveedores para adherirse al SISAC y, como consecuencia, "(...) permitir que los arbitrajes de consumo en el país sean más céleres, sencillos y tengan un mayor alcance".*
20. *Sobre el particular, consideramos que la medida propuesta podría contribuir a que el SISAC tenga un mayor alcance entre los consumidores dado que es probable que, con dicho incentivo, los proveedores encuentren mayor interés en adherirse al mencionado sistema, siendo que la oferta pública de sometimiento de controversias al arbitraje de consumo aumentaría, ello teniendo en cuenta que la adhesión es la manifestación de voluntad previa del proveedor a someter la controversia de consumo al SISAC.*
21. *Así pues, si bien el Proyecto de Ley identifica una problemática vinculada al arbitraje de consumo y propone una solución a la misma, de la revisión de la propuesta se ha identificado la necesidad de incluir algunas precisiones en la fórmula normativa, de tal manera que la medida que se busca implementar se vea fortalecida y tenga el impacto esperado en el incremento del número de adhesiones lo cual a su vez favorecería la solución de conflictos de consumo a través del SISAC.*
22. *En ese sentido, se sugieren las siguientes mejoras:*

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.
(...)
Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:
(...)
*1.Se reduce el 20% a la multa impuesta en el procedimiento **administrativo sancionador cuando el proveedor se encuentre adherido al Sistema de***

Arbitraje de Consumo (SISAC) por un periodo mínimo de cinco (5) años ininterrumpidos, de manera previa al inicio del procedimiento administrativo sancionador o haya acumulado un mínimo de cinco (5) años como proveedor adherido al Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC), de manera previa al inicio del procedimiento administrativo sancionador. En ambos casos, si la adhesión es limitada respecto a productos o servicios, esta deberá estar relacionada a la materia cuestionada en el procedimiento administrativo sancionador para que el atenuante pueda ser aplicado.

2.Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.".

23. La sugerencia en la redacción de la fórmula normativa propuesta en el Proyecto de Ley responde a que el Reglamento vigente dispone que los proveedores tienen la posibilidad de establecer condiciones a su adhesión al SISAC. Así, los proveedores que se adhieren pueden establecer dos tipos de limitaciones a su inscripción: (i) sobre determinados productos o servicios; y (ii) sobre el tipo de indemnización que se puede otorgar.

24. De esa manera, a diferencia de los proveedores no adheridos, los proveedores adheridos pueden determinar libremente las limitaciones de su manifestación de voluntad sobre qué productos o servicios y sobre el tipo de indemnización que se pueden tramitar a través del SISAC. Por ejemplo, si una empresa retail limita su adhesión solo a determinados productos (como línea blanca, prendas de vestir y calzado), los conflictos referidos a productos restantes (como juguetes, muebles, entre otros) no podrían ser cuestionados en esta vía. De igual manera, si el proveedor señala que, mediante su adhesión, únicamente se podrán conocer y determinar las indemnizaciones por daño emergente o lucro cesante, el Tribunal Arbitral solo podrá pronunciarse sobre dichos puntos.

25. Por tanto, a través de la primera precisión que hacemos en la propuesta, se establece la necesidad de que la materia cuestionada en el procedimiento administrativo sancionador debe encontrarse vinculada a las limitaciones señaladas en la adhesión del proveedor para la configuración de la atenuante. Ello, debido a que, los proveedores podrían limitar su adhesión a aquellos productos o servicios menos contingentes, a fin de obtener el beneficio de la atenuante sin una potencial participación en el SISAC; siendo que, lograrían la configuración de la atenuante sin que exista una relación razonable entre su adhesión y la infracción tramitada en el procedimiento administrativo sancionador.

26. Adicionalmente, el Reglamento prevé que los proveedores que desean adherirse al sistema puedan establecer el tiempo por el cual esta adhesión se encontrará vigente. Ello, siempre que el plazo de la adhesión no sea menor de un año. A razón de lo expuesto, con la segunda precisión que hacemos en la propuesta, se busca evitar que los proveedores se adhieran al SISAC por el plazo mínimo establecido en el Reglamento con anterioridad al inicio del procedimiento sancionador y obtener el atenuante; y, posteriormente, al cumplir el plazo mínimo para la adhesión soliciten su retiro o no renueven su adhesión al sistema. Dicho acto podría ocasionar un beneficio al proveedor en perjuicio del SISAC, lo cual afectaría la posibilidad de elección de los consumidores a acceder al mecanismo de resolución de controversias que más le convenga en beneficio de sus expectativas y/o pretensiones.

27. Con la finalidad de evitar este tipo de prácticas, se considera pertinente establecer un plazo mínimo de cinco (05) años de adhesión ininterrumpida o de acumulación que brindaría a los consumidores una oferta pública considerable para la posibilidad de iniciar arbitrajes de consumo. Así como también, podría reforzar y posicionar al SISAC entre los diferentes sectores económicos del mercado peruano. Para dicho plazo, se ha tomado en cuenta la vigencia de las disposiciones del Reglamento para la adhesión de los proveedores, norma que entró en vigor el 29 de mayo de 2019.

28. Finalmente, se resalta que las adhesiones al SISAC no se traducirán, necesariamente, en un aumento del ingreso de solicitudes arbitrales, sino que representa una posibilidad adicional que tiene el consumidor para tramitar sus controversias con los proveedores.

29. *Por las razones expuestas, sugerimos evaluar las precisiones incorporadas en la redacción de la propuesta normativa que busca modificar el artículo 112 del Código con el fin de que el SISAC obtenga un mayor alcance. Asimismo, dichas sugerencias tienen como objetivo que se establezcan medidas de difusión tanto de la administración pública como por iniciativa de los proveedores adheridos para lograr un mayor alcance del sistema entre los proveedores y consumidores a nivel nacional y fortalecer las características propias del arbitraje de consumo, su funcionamiento y descentralización.*

d) Propuestas adicionales

30. *Tal como se ha señalado en los acápites precedentes, el SISAC es unidireccional y, además, voluntario. En otras palabras, el arbitraje de consumo únicamente puede ser iniciado por el consumidor; sin embargo, es necesario que el proveedor manifieste su voluntad de que la controversia sea tramitada mediante este sistema. Así pues, como se ha mencionado, los proveedores pueden manifestar dicha voluntad de manera previa cuando se inscriben en el Registro de Proveedores Adheridos al SISAC. En esa línea, si bien la propuesta contenida en el Proyecto de Ley coadyuvaría al posicionamiento del SISAC entre los proveedores, la medida que ha identificado el legislador podría no lograr por sí misma el aumento de inicios de arbitrajes de consumo y por lo tanto en la eficacia de este método alternativo de solución de controversias.*
31. *Así pues, la sola adhesión de proveedores no es suficiente para el inicio de estos procesos, toda vez que esta solo es una manifestación previa de la voluntad del proveedor para participar en procesos arbitrales o una oferta pública que realiza el proveedor. En ese sentido, para optimizar esta herramienta, se deben considerar medidas adicionales vinculadas a que el consumidor tenga mayor conocimiento del SISAC y de la adhesión del proveedor, ello, a fin de que pueda manifestar su voluntad de participar en el arbitraje de consumo.*
32. *De esta manera, consideramos pertinente sugerir al legislador la implementación de medidas adicionales que puedan facilitar el posicionamiento del SISAC, a través del fortalecimiento de sus características, la difusión de estas entre la ciudadanía y la descentralización del sistema. Teniendo en cuenta lo indicado, se efectúan las siguientes propuestas:*

Modificación del artículo 138

Artículo 138. Las juntas arbitrales

138.1. La Autoridad Nacional de Protección del Consumidor constituye las juntas arbitrales en coordinación con los gobiernos regionales y locales, así ***como entidades públicas o privadas, con las condiciones establecidas en el Reglamento.***

138.2. Los plazos, reglas, condiciones o restricciones generales sobre el Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC) son establecidos en la normativa correspondiente. Estos son aplicables a todos los miembros del Sistema, tales como las juntas arbitrales creadas o por crearse, así como a los tribunales arbitrales de estas y las partes en los arbitrajes de consumo.

138.3. Cada junta arbitral puede establecer normas complementarias para su organización, siempre que no contravengan lo establecido en el presente Código y la normativa reglamentaria nacional.

33. A través de dicha modificación, se amplía la posibilidad de que las Juntas Arbitrales puedan ser constituidas en coordinación con entidades públicas o privadas. Ello, a fin de favorecer a la descentralización del SISAC, ya que, actualmente, únicamente se ha constituido la Junta

Arbitral de Consumo Piloto en la sede central del Indecopi.

34.Aunado a ello, se estandariza el proceso arbitral de consumo de acuerdo con las disposiciones del Reglamento vigente o el que lo reemplace. Esto garantizaría que las juntas que se puedan crear o constituir, en entidades privadas o públicas, no tengan facultades para modificar los plazos, reglas o condiciones relacionadas al proceso arbitral; siendo que, únicamente, estarían facultadas para establecer normas complementarias dirigidas a su organización interna.

- *Modificación del artículo 139*

35. Del mismo modo, se sugiere incluir una modificación respecto a los tribunales arbitrales y el RUA. Esta es la siguiente:

> ***Artículo 139. Los tribunales arbitrales***
> *Los* ***tribunales*** *arbitrales son los encargados de resolver los conflictos de consumo.* ***El Registro Único de Árbitros está integrado por árbitros propuestos por los representantes de los sectores empresariales interesados, las asociaciones de consumidores; además de que cualquier profesional que cumpla con los requisitos previstos en reglamento postule directamente.***
> ***Los plazos, reglas, condiciones o restricciones sobre la selección de los árbitros propuestos son establecidos en la normativa correspondiente.***

36. De acuerdo con lo expuesto, el RUA se encuentra compuesto por profesionales propuestos por los tres (03) sectores del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor. Estos sectores, componen tres (03) listas en el RUA: (i) árbitros del sector público; (ii) árbitros del sector empresarial; y, (iii) árbitros del sector civil.

37. Ahora bien, la disgregación del RUA en estas diferentes listas no solo carecen de utilidad, sino que también podría generar una confusión de los actores que desean tramitar su controversia en el sistema. Las tres listas del RUA podrían sugerir que los árbitros que los componen podrían estar de alguna forma supeditados a resolver al favor del sector por el cual hubieran sido propuestos.

38. De esa manera, la eliminación de las listas mencionadas, aunado a las reglas de selección de árbitros del Reglamento –las cuales deberán ser modificadas de aprobarse la propuesta– junto con la obligación de independencia e imparcialidad de los árbitros, así como también, de las reglas de abstención y recusación, pueden generar mayor confianza de los actores del sistema sobre los pronunciamientos y determinación de indemnización de los árbitros.

- *Modificación del artículo 141*

39. Al respecto, cabe mencionar que, entre las características del arbitraje de consumo podemos encontrar que se permite a los proveedores adheridos la posibilidad de utilizar el signo distintivo oficial del sistema del SISAC en cualquier medio de difusión o documentación formal de estos, de manera que se pueda brindar información a los consumidores respecto a que tienen una alternativa adicional a las convencionales para resolver las controversias que puedan surgir entre ambos.

40. De acuerdo con ello, y a fin de coadyuvar con el posicionamiento de arbitraje de consumo, se propone una modificación en la disposición del Código que regula el distintivo oficial a fin de dar a conocer a los consumidores qué proveedores se encuentran adheridos. Para ello se sugiere que, aunado a la modificación propuesta, se considere incluir la siguiente modificación:

Artículo 141. Signo distintivo oficial del Sistema de Arbitraje de Consumo
Los proveedores que se adhieran al Sistema de Arbitraje de Consumo ***deben ostentar*** *en sus* ***establecimientos, portal web, redes sociales,*** *publicidad, vitrinas, papel membretado y otros medios de difusión* ***el signo distintivo oficial de control del servicio de arbitraje de consumo, especialmente creado para que el público pueda identificarlos como parte del sistema de solución de conflictos.***

41. Sobre el particular, cabe señalar que, únicamente tres (03) proveedores que integran el Registro de proveedores adheridos al SISAC utilizan el signo distintivo del sistema en sus páginas web para informar a los consumidores sobre su adhesión. Entre estos proveedores tenemos a: Sierra Verde Perú Tour Operador S.A.C., Euro Perú Travel E.I.R.L. y Nexo Legal. Del mismo modo, esta Junta advirtió que, durante el año 2024, únicamente Renzo Costa S.A.C. hizo uso de medios físicos para informar a los consumidores sobre su adhesión.

42. En esa línea, tenemos que, a pesar de la autorización del uso del signo distintivo del SISAC para informar a los consumidores sobre su adhesión, los proveedores no hacen uso de este. En consecuencia, se advierte que la adhesión por sí misma no garantiza que los consumidores afectados hagan uso de este medio alternativo de solución de conflictos, por tanto, es imperativo fijar la obligación de los proveedores de informar sobre su adhesión al SISAC a los consumidores.

- *Sobre la vigencia de las modificaciones*

43. Finalmente, siendo que, a raíz de las modificaciones adicionales recomendadas para el fortalecimiento y posicionamiento del SISAC, se necesitarían realizar cambios en las disposiciones del actual Reglamento, se sugiere también incluir lo siguiente:

> *"DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA*
> *Única. - Aplicación del Reglamento*
> *Hasta la entrada en vigor del Reglamento del artículo 138 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificado por la presente Ley, se sigue aplicando el Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 103-2019-PCM".*

(...)

III. CONCLUSIÓN

Sobre la base de las consideraciones expuestas el Proyecto de Ley N° 10372/2024-CR, que modifica el artículo 112 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para mejorar la eficacia de los arbitrajes de consumo en el país, es viable con observaciones, por lo que, respetuosamente, sugerimos que la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores del Congreso de la República tenga bien evaluar las propuestas señaladas en el punto d) del presente informe, respecto a las disposiciones que se buscan modificar o incorporar en el Código de Protección y Defensa del Consumidor en materia de arbitraje de consumo.

4.3.3.3. **La Presidencia del Consejo de Ministros (PCM)**, remitió su opinión a través del oficio 000947-2025-PCM-SG, de fecha 14 de mayo del 2025, suscrito por Dalia Miroslava Suárez Salazar, Secretaría General de la Presidencia del Consejo de Ministros, el mismo que hace suyo el informe 000040-2025-DPC/INDECOPI elaborado por Yvette Stephany Sanguineti Campos, directora de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor de fecha 03 de abril del 2025 que ya se ha explicado líneas arriba y que concluye que el proyecto de ley **es viable con observaciones.**

4.4. Análisis de las opiniones

El Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC) representa un avance significativo en la protección de los derechos de los consumidores y en la promoción de prácticas empresariales responsables. Sin embargo, hay evidencia suficiente de ciertas limitaciones estructurales y operativas que justifican la necesidad de una modificación legal.

Desde la perspectiva del consumidor, el SISAC presenta barreras prácticas que limitan su alcance y efectividad, como la poca accesibilidad para todos los proveedores y la baja visibilidad del sistema en el mercado. Esto genera desigualdad en el acceso a una resolución eficaz de conflictos, dependiendo del tipo de proveedor o producto involucrado.

Desde la perspectiva del Estado, el SISAC cumple una función clave en la descongestión de procesos judiciales y administrativos; sin embargo, su potencial está limitado por la falta de recursos asignados para expandir las juntas arbitrales, capacitar árbitros y fiscalizar el cumplimiento de los laudos.

Con lo señalado, las opiniones recibidas por parte de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, la Presidencia del Consejo de Ministros y la Asociación de Consumidores Aspec, nos confirman la necesidad de recomendar la aprobación del proyecto de ley, sin embargo, se hace necesario dotar al Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC) de mayor eficacia para que más proveedores y consumidores quieran participar en él, por ello siguiendo la iniciativa de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor del Indecopi se hacen modificaciones a las juntas arbitrales, al Registro único de los tribunales arbitrales, a la obligatoriedad de portar el signo distintivo oficial del SISAC.

Por lo señalado, el texto sustitutorio que contiene el presente dictamen premia la adhesión sostenida al sistema con la reducción de sanciones, y con ello se promueve la incorporación progresiva de nuevos proveedores, especialmente pequeñas y medianas empresas que podrán beneficiarse del arbitraje.

Así también el Registro Único de Árbitros estará integrado por árbitros propuestos por los representantes de los sectores empresariales interesados, las asociaciones de consumidores; además de que cualquier profesional que cumpla con los requisitos previstos en reglamento postule directamente. Los plazos, reglas, condiciones o restricciones sobre la selección de los árbitros propuestos serán establecidos en la reglamentación.

Los proveedores que se adhieran al Sistema de Arbitraje de Consumo deben ostentar en sus establecimientos, portal web, redes sociales, publicidad, vitrinas, papel membretado y otros medios de difusión el signo distintivo oficial de control del servicio de arbitraje de consumo, especialmente creado para que el público pueda identificarlos como parte del sistema de solución de conflictos.

La modificación normativa que se propone permitiría fortalecer la institucionalidad del SISAC, dotándolo de mayor autonomía operativa y garantizando su sostenibilidad, eficiencia y cobertura nacional. Esta reforma no solo consolidaría

los logros existentes, sino que también convertiría al SISAC en un pilar más robusto del sistema nacional de protección del consumidor.

Así también se busca consolidar el Sistema de Arbitraje de Consumo como un mecanismo eficaz, accesible y confiable para la solución de conflictos entre consumidores y proveedores.

4.5. Análisis del marco normativo e impacto sobre la legislación nacional

El Texto Sustitutorio que contiene el presente dictamen se enmarca en el precepto de la Constitución Política del Perú que en su artículo 65 garantiza el derecho de los consumidores; así mismo al modificar la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la cual se señalan las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores. Así también esta norma en su artículo 137 crea el Sistema de Arbitraje de Consumo con la finalidad de brindar a los consumidores una alternativa de solución de conflictos que cumpla con las características de sencillez, rapidez, gratuidad, y de carácter vinculante.

Es el Decreto Supremo 006-2017-PCM, el cual aprobó la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor, del periodo comprendido entre los años 2017 al 2020, teniendo como objetivo principal el poder garantizar una protección más amplia y efectiva de los derechos de los consumidores, a través de la promoción de "Mecanismos de prevención y solución de conflictos entre proveedores y consumidores". Por tal motivo estableció como una de sus directrices estratégicas el reforzamiento de los mecanismos de solución de disputas, a través de la evaluación y revisión de los métodos actuales. Es en este contexto que el Indecopi examinó su marco legal relacionado con el Sistema de Arbitraje de Consumo del Indecopi (SISAC), y como parte de la justificación para un nuevo reglamento de este sistema, determinó que, hasta esa fecha, su modelo piloto no era eficiente, identificando a la ausencia de incentivos para que los participantes del sistema, principalmente las empresas (proveedores) se involucraran. Esto llevó a que en el año 2019 se aprobara un nuevo Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, aprobado por Decreto Supremo 103-2019-PCM, publicado en el Diario Oficial El Peruano en mayo del 2019. En esta norma se ha consolidado en un solo cuerpo normativo las diversas disposiciones que regulaban el SISAC e introducido cambios en el régimen, con la finalidad de buscar mayores adhesiones de parte de los usuarios a este sistema.

El Texto Sustitutorio que contiene el presente dictamen, plantea modificar los artículos 112, 138, 139 y 141 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para que de este modo establecer incentivos necesarios para incrementar la adherencia de proveedores al Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC) y de esta manera optimizar la defensa de los derechos e intereses legítimos de los consumidores, al permitir la solución de controversias en materia de consumo de manera más rápida por la vía arbitral, reduciendo así la carga procesal que tienen los Órganos Sumarísimos y las Comisiones de Protección al Consumidor de Indecopi.

Para que el Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC) logre ser una vía atractiva para los usuarios en la solución de conflictos en materia de consumo; trayendo como consecuencia que la carga procesal que tienen los Órganos Sumarísimos y las Comisiones de Protección al Consumidor de Indecopi se incrementen de manera desmedida, en donde solo un porcentaje reducido logra finalizar con un laudo arbitral que favorezca de manera justa a las partes; se hace imperativo y necesario la intervención del Congreso de la República en la aprobación de una norma que permita modificar los artículos 112, 138, 139 y 141 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para optimizar la eficacia de los arbitrajes de consumo en el país.

La aprobación de la iniciativa mejora la defensa de los derechos e intereses legítimos de los consumidores, por lo que impactará en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y será una herramienta útil para que el Indecopi pueda mejorar el SISAC.

4.6. Análisis costo beneficio (costo oportunidad):

El Texto Sustitutorio propuesto por el presente dictamen traerá beneficios y ciertos costos para la sociedad en su conjunto, bajo los siguientes alcances:

Incidencia en el consumidor:

COSTO	BENEFICIO
• Limitación del ámbito de aplicación: Si el proveedor solo está adherido para ciertos productos o servicios, no todos los reclamos califican. • Decisión arbitral es vinculante: Aunque es rápida, el consumidor puede perder el derecho de acudir a otra vía si el laudo no le es favorable (según normativa aplicable). • Desconocimiento del sistema: Falta de difusión puede limitar su uso efectivo por parte de consumidores. • La norma no impacta de manera negativa en sector económico alguno del país.	• Acceso gratuito y rápido a la justicia: El arbitraje de consumo suele ser gratuito para el consumidor y más ágil que la vía judicial. • Solución imparcial de conflictos: A través de tribunales arbitrales especializados. • Seguridad y confianza: El distintivo del SISAC permite identificar fácilmente a proveedores comprometidos con la resolución de conflictos. • Menor asimetría de poder: Fortalece la posición del consumidor frente a empresas más grandes.

Incidencia para el Estado-Indecopi:

COSTO	BENEFICIO

• Creación y mantenimiento de juntas arbitrales: Inversión en personal, infraestructura y coordinación. • Supervisión del sistema: Requiere recursos para asegurar que se cumplan reglas y estándares de calidad en el SISAC. • Difusión y capacitación: Costos asociados a campañas educativas y formativas para consumidores y proveedores. • No se genera efectos adversos sobre las expectativas acerca del desempeño futuro de los precios de la economía nacional. • Impacto económico. El crecimiento esperado del Producto Bruto Interno no se verá mermado por esta medida. • Impacto presupuestal. La medida no irroga recursos del erario público.	• Descongestión del sistema judicial y administrativo: Menor carga para Indecopi y el Poder Judicial. • Promoción de cultura de cumplimiento y autorregulación: Fortalece el sistema de protección del consumidor. • Colaboración interinstitucional: Fomenta coordinación entre niveles de gobierno y entidades privadas. • Menores costos de fiscalización y sanción: El sistema preventivo reduce necesidad de intervención sancionadora. • Efectos monetarios. La norma al no ser una ley que incida en las decisiones de política monetaria no genera efectos monetarios adversos ni beneficiosos para el país.

Incidencia en los proveedores:

COSTO	BENEFICIO
• Cumplimiento de compromisos arbitrales: Deben aceptar laudos vinculantes incluso si no les son favorables. • Adhesión puede requerir recursos: Implementación del sistema, capacitación del personal, cumplimiento con requisitos formales. • Restricción en estrategias legales: Al optar por arbitraje, pueden limitar su capacidad para discutir ciertos temas por otras vías.	• **Reducción del 20% en sanciones administrativas** si cumplen condiciones de adhesión previa. • **Mejora de imagen y reputación: Mostrar el distintivo SISAC** genera confianza y ventaja competitiva. • **Menor litigiosidad**: Resuelven conflictos fuera del sistema judicial, ahorrando tiempo y dinero. • **Participación en selección de árbitros:** Puede proponer candidatos al Registro Único de Árbitros.

Con la norma que se propone el Estado saldrá beneficiado por cuanto se logrará una descongestión judicial, fomento de cultura legal, ahorro fiscal siendo su costo la implementación, fiscalización y formación continua.

Por su parte los proveedores verán reducción de sanciones, mejorarán su reputación, menor litigiosidad a costas de la obligación de cumplir laudos, asumir costos de adhesión, y un menos control legal.

Los consumidores y usuarios tendrán acceso gratuito, imparcialidad, confianza en proveedores a costos de una limitación en casos, laudos vinculantes, y desconocimiento del sistema.

Por ello, luego de la evaluación realizada puede afirmarse que la norma que se propone es positiva para la sociedad en su conjunto y no impacta de manera significativamente negativa en sector económico alguno del país.

4.7. Posición de la Comisión

La Comisión, luego del análisis correspondiente, propone las modificaciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor que paso a detallar:

Se incorpora una circunstancia atenuante especial de graduación de sanciones administrativas, consistente en una reducción del 20 % de la multa impuesta en el procedimiento sancionador cuando el proveedor esté adherido al SISAC por al menos cinco años ininterrumpidos o acumulados, siempre que dicha adhesión esté vinculada al producto o servicio objeto del procedimiento. También se añade un nuevo numeral que permite considerar otras circunstancias atenuantes de efectos equivalentes.

Respecto de las juntas arbitrales, consideramos necesario fortalecer la organización institucional de las juntas arbitrales, estableciendo que su constitución es responsabilidad de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, en coordinación con gobiernos regionales, locales y entidades públicas o privadas. Además, se regulan sus normas complementarias, garantizando que no contravengan la legislación ni el reglamento nacional.

En cuanto a los tribunales arbitrales y el Registro Único de Árbitros se consolida el Registro Único de Árbitros, señalando que estará conformado por árbitros propuestos por sectores empresariales, asociaciones de consumidores y profesionales independientes que cumplan con los requisitos del reglamento. También se determina que la normativa correspondiente regulará las condiciones de selección.

Se establece la obligación para los proveedores adheridos al SISAC de exhibir el signo distintivo oficial del sistema en todos sus medios de difusión, físicos y digitales. Esta medida tiene como objetivo brindar mayor transparencia e informar al consumidor sobre la participación del proveedor en el sistema de resolución de conflictos.

Así también se establece que el Poder Ejecutivo deberá adecuar el Reglamento del SISAC (Decreto Supremo N.° 103-2019-PCM) en un plazo de noventa (90) días calendario desde la entrada en vigor de la ley y el INDECOPI será la entidad responsable de la implementación y cumplimiento de la presente norma, en el marco del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.

De este modo, se optimizaría el Sistema de Arbitraje de Consumo para que sea un mecanismo eficaz, accesible y confiable para la solución de conflictos entre consumidores y proveedores, y de esta forma muchos más proveedores y consumidores quieran participar en él.

Por ello, se introducen incentivos claros, se refuerza su marco institucional y se mejora su visibilidad pública, promoviendo un entorno de mayor confianza y seguridad jurídica, tanto para los consumidores como para los proveedores.

V. CONCLUSION

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, recomienda la **APROBACION** del Proyecto de Ley **10372/2024-CR**, bajo el siguiente texto sustitutorio:

TEXTO SUSTITUTORIO

LEY QUE MODIFICA LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, PARA OPTIMIZAR LA EFICACIA DEL SISTEMA DE ARBITRAJE DE CONSUMO

Artículo único. Modificación de los artículos 112, 138, 139 y 141 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

Se modifican el numeral 5 y se incorpora el numeral 6 al tercer párrafo del artículo 112 y los artículos 138, 139 y 141 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los siguientes términos:

"**Artículo 112. Criterios de graduación de las sanciones administrativas**

[...]

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

[...]

5. Cuando el proveedor se encuentre adherido al Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC) por un periodo mínimo de cinco años ininterrumpidos, previos al inicio del procedimiento administrativo sancionador, o haya acumulado un mínimo de cinco años como proveedor adherido al SISAC, también de manera previa al inicio de dicho procedimiento, la multa impuesta en el procedimiento administrativo sancionador se reduce en un 20 %. En ambos casos, si la adhesión es limitada respecto a productos o servicios, esta debe estar relacionada con la materia cuestionada en el procedimiento administrativo sancionador para que el atenuante pueda ser aplicado.

6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Artículo 138. Las juntas arbitrales

138.1. La Autoridad Nacional de Protección del Consumidor constituye las juntas **arbitrales** en coordinación con los gobiernos regionales, **gobiernos** locales **y entidades públicas o privadas, bajo las condiciones establecidas en el reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo.**

138.2. Los plazos, reglas, condiciones o restricciones generales del Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC) se establecen en la normativa correspondiente. Estos son aplicables a todos los miembros del SISAC, tales como las juntas arbitrales creadas o por crearse, sus tribunales arbitrales y las partes en los arbitrajes de consumo.

138.3. Cada junta arbitral puede establecer normas complementarias para su organización, siempre que no contravengan lo señalado en el presente Código ni la normativa reglamentaria nacional.

Artículo 139. Los tribunales arbitrales y el Registro Único de Árbitros

139.1. Los **tribunales** arbitrales son los encargados de resolver los conflictos de consumo.

139.2. El Registro Único de Árbitros está integrado por árbitros **propuestos** por los representantes de los sectores empresariales interesados, las **asociaciones** de consumidores; **así como por cualquier profesional que, cumpliendo con los requisitos previstos en el reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, postule directamente.**

139.3. Los plazos, reglas, condiciones o restricciones para la selección de los árbitros propuestos son establecidos en la normativa correspondiente.

Artículo 141. *Signo d*istintivo *oficial* del Sistema de Arbitraje de Consumo
Los proveedores que se adhieran al Sistema de Arbitraje de Consumo **deben** ostentar **en sus establecimientos, portal web, redes sociales,** publicidad, vitrinas, papel membretado y otros medios de difusión **el signo** distintivo **oficial de control del servicio de arbitraje de consumo**, especialmente creado para que el público pueda identificarlos como parte del sistema de solución de conflictos".

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA. Adecuación del Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo
El Poder Ejecutivo adecua el Reglamento del Sistema de Arbitraje de Consumo, aprobado por el Decreto Supremo 103-2019-PCM, conforme a las modificaciones establecidas en la presente ley, en un plazo no mayor de noventa días calendario contados a partir de su entrada en vigor.

SEGUNDA. Implementación
El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) es la entidad encargada, en el marco de sus funciones, de implementar la presente ley cuyo cumplimiento se garantiza a través del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.

Dese cuenta
Sala de Sesiones de Comisiones

Lima, 20 de mayo de 2025.

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: GARCIA CORREA Idelso Manuel FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 21/05/2025 13:10:46-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: HERRERA MEDINA Noelia Rossvith FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 27/05/2025 19:33:31-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: BELLIDO UGARTE Guido FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 22/05/2025 11:30:23-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: OBANDO MORGAN Auristela Ana FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 22/05/2025 09:20:55-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: TORRES SALINAS Rosio FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 22/05/2025 15:20:04-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: CRUZ MAMANI Flavio FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 22/05/2025 17:15:46-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: MORANTE FIGARI Jorge Alberto FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 22/05/2025 16:18:56-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: UGARTE MAMANI Jhakeline Katy FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 22/05/2025 17:55:10-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: SOTO PALACIOS Wilson FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 22/05/2025 12:49:24-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: TELLO MONTES Nivardo Edgar FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 22/05/2025 11:08:40-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: BERMEJO ROJAS Guillermo FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 23/05/2025 10:08:44-0

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: CHIRINOS VENEGAS Patricia Rosa FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 22/05/2025 17:08:29-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: CERRON ROJAS Waldemar Jose FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 23/05/2025 10:59:43-0500

ACTA

DÉCIMA OCTAVA SESIÓN ORDINARIA

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

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2024-2025
Semipresencial

Sala Fabiola Salazar Leguía – Edificio Víctor Raúl Haya de la Torre
Plataforma Microsoft Teams

Martes, 20 de mayo de 2025

Resumen de acuerdos aprobados por unanimidad:

- *El dictamen recaído en el Proyecto de Ley 10372/2024-CR.*
- *El acta de la décima sétima sesión ordinaria de fecha 13 de mayo de 2025.*
- *La dispensa del trámite de lectura y aprobación del acta para ejecutar los acuerdos tomados.*

Desde la sala Fabiola Salazar Leguía del edificio Víctor Raúl Haya de la Torre del Congreso de la República y a través de la plataforma Microsoft Teams, siendo las 14 h 07 min del martes 20 de mayo de 2025, verificado que se contaba con el quórum reglamentario, que para la presente sesión es de 9 congresistas, el congresista García Correa, Idelso Manuel, presidente de la Comisión, dio inicio a la décima octava sesión ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, correspondiente al periodo anual de sesiones 2024 – 2025, con la asistencia de los congresistas titulares BELLIDO UGARTE, Guido; BARBARÁN REYES, Rosangella Andrea; OBANDO MORGAN, Auristela Ana; REVILLA VILLANUEVA, César Manuel; TORRES SALINAS, Rosio; TELLO MONTES, Nivardo Edgar; CERRÓN ROJAS, Waldemar José; CRUZ MAMANI, Flavio; HERRERA MEDINA, Noelia Rossvith; SOTO PALACIOS, Wilson; CHIRINOS VENEGAS, Patricia Rosa; BERMEJO ROJAS, Guillermo; MORANTE FIGARI, Jorge Alberto y UGARTE MAMANI, Jhakeline Katy. Se dio cuenta la justificación de inasistencia del congresista BUSTAMANTE DONAYRE, Ernesto.

Se contó con la participación de la congresista BAZÁN NARRO, Sigrid Tesoro.

I. ACTA

El PRESIDENTE puso a consideración el acta de la décima séptima sesión ordinaria de fecha 13 de mayo de 2025, aprobada con dispensa de su lectura en su oportunidad, no habiendo observaciones, se dejó constancia que el acta fue aprobada por unanimidad.

II. DESPACHO

El PRESIDENTE dio cuenta de los documentos ingresados y remitidos del 9 al 16 de mayo de 2025.

III. INFORMES

El PRESIDENTE invitó a los señores congresistas a formular sus informes.

Seguidamente, informó que conforme el Plan de Trabajo, el próximo viernes 30 de mayo se llevará a cabo, en coordinación con la Organización Panamericana de la Salud – OPS, el Foro denominado: *"OPORTUNIDADES Y DESAFÍOS REGULATORIOS PARA UNA ALIMENTACIÓN SALUDABLE EN EL PERU"*, con el objeto de analizar los avances y eficacia de la Ley 30021, Ley de alimentación saludable para niñas, niños y adolescentes. Dijo que dicho evento se realizará en el Hemiciclo Raúl Porras Barrenechea y contará con la participación de ponentes internacionales como el señor FABIO DA SILVA, asesor regional en Nutrición y actividad física de la Organización Panamericana de la Salud – OPS y el señor SEBASTIÁN LASPIUR, consultor internacional para las enfermedades no transmisibles, entre otros especialistas nacionales. Indicó que el programa y la invitación se remitieron a los respectivos despachos y estimó que la presencia de los congresistas miembros es importante en este evento.

IV. PEDIDOS

El PRESIDENTE invitó a los señores congresistas a formular sus pedidos.

El congresista MORANTE FIGARI pidió que se invite a la sesión ordinaria al presidente del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) para que explique respecto de la fiscalización que debe realizar a la Ley Antispam, por cuanto comentó que se habría vulnerado dicha disposición.

El PRESIDENTE señaló que se procederá a la invitación respectiva.

El congresista SOTO PALACIOS solicitó que se priorice el estudio y dictamen del Proyecto de Ley 10911/2024-CR, Ley que modifica el literal b) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, para prohibir el cobro de la Tarifa Unificada de Uso de Aeropuerto (TUUA) a ciudadanos peruanos en tránsito en aeropuertos nacionales.

Asimismo, pidió que se convoque a sesión ordinaria a la presidenta del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran) para que explique el cálculo que realizó dicha institución al TUUA de Transferencia que se cobraría a partir del 1 de junio en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

El PRESIDENTE señaló que se tramitará la invitación.

V. ORDEN DEL DÍA

Como primer punto de la estación de orden del día, el PRESIDENTE señaló el tema: *Seguridad en las transacciones financieras, protocolos y herramientas para proteger la información confidencial y la transferencia segura de los datos de los usuarios del sistema financiero, así como los avances en educación financiera.*

Al respecto, dijo que las estadísticas indican que las sanciones que aplica Indecopi a las entidades financieras por no adoptar medidas de seguridad, por la generación de transacciones no reconocidas en perjuicio de los consumidores, estarían siendo recurrentes. Indicó que, del 2021 a marzo de 2025, el Indecopi impuso 2891 sanciones a 271 proveedores por operaciones no reconocidas y las cifras revelan que el 90 % (2601) de sanciones se concentró en el sistema financiero, con multas que sumaron un total de 3978.8 UIT. Luego,

refirió que estas cifras revelan más de la mitad de las sanciones estuvieron relacionadas a tarjetas de crédito (54.8 %), seguidas por cuentas de ahorros (29.8 %). Por ello, se ha invitado al señor Sergio Espinosa Chiroque, superintendente de Banca, Seguros y Administradora Privadas de Fondos de Pensiones (SBS), para explique dichos temas. Acto seguido, le dio la bienvenida y le ofreció el uso de la palabra.

El señor ESPINOSA CHIROQUE mediante el uso de diapositivas expuso sobre Seguridad de Transacciones Financieras y avances en educación financiera. Presentó los contenidos que abordaría, siendo estos: la digitalización de servicios financieros trae nuevos riesgos emergentes; el Aumento del uso de canales digitales y tecnologías como IA y nube, la Creciente exposición a ciberataques y dependencia de terceros y el Aumento de delitos informáticos en Perú entre 2020 y 2024.

Desde el marco institucional explicó que diversas entidades cumplen roles complementarios: la SBS en cuanto a la estabilidad financiera, prevención y sanción, el Indecopi en lo que corresponde a la Protección al consumidor y resolución de controversias y la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, en lo que a Protección de datos personales se refiere.
Explicó también sobre regulación y supervisión para la seguridad, señalando que la Res. SBS 272-2017, entre otras, que regulan ciberseguridad, riesgo operacional y tarjetas de crédito y débito.

Señaló que hay factores de autenticación exigidos desde 2022 y dijo también, que se da una supervisión basada en inspecciones, riesgos específicos y asistencia técnica (FMI) y que las entidades deben implementar medidas de seguridad específicas sin imponer tecnologías determinadas.

Abordó las acciones de Educación Financiera, explicando que las capacidades digitales en la población en general son bajas y solo un pequeño porcentaje supera el nivel mínimo; dijo que 16% de peruanos fueron expuestos a fraudes financieros en 2022; Campañas de concientización en redes sociales, talleres, microlearning, etc. y Servicios para el público, tales como Alertas crediticias, comparadores de tasas (RETASAS), reportes SOAT/CAT y mencionó que es más de 6.9 millones de atenciones y accesos en 2024.

Explicó la articulación interinstitucional que se da en Educación Financiera señalando que se tiene una Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera que trabaja en: Infraestructura digital; Educación financiera; Protección al consumidor y Productos financieros adecuados, en el marco de la Política Nacional de Inclusión Financiera aprobado por Decreto Supremo 255-2019-EF con objetivos priorizados.

Finalmente, manifestó que el tema ciberseguridad es tan importante que la SBS ha venido trabajando desde el año pasado y una asistencia técnica con el Fondo Monetario Internacional (FMI) que ya hizo un diagnóstico y se compromete alcanzar dicho documento a la Comisión.

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

Seguidamente, preguntó: ¿Tienen algún convenio o acercamiento con el Minedu, para poder capacitar a los docentes que brindan educación en los diferentes niveles tanto primaria y secundaria?

Al respecto, el señor ESPINOSA CHIROQUE mencionó que, el convenio realizado con el Ministerio de Educación, han realizado capacitaciones, es un trabajo de muy largo aliento, hay muchísimos maestros en el Perú que tienen que ser capacitados.

El PRESIDENTE indicó que, frente al auge de la tecnología financiera como los pagos digitales, préstamos online, seguros en línea, criptomonedas, entre otros, dijo que es evidente que el país se perfila a tener un entorno cada vez más tecnológico, riesgoso y desigual, por lo que preguntó: ¿Qué mecanismos están empleando para atender las brechas que existen entre los diversos sectores poblacionales y geográficos, incluye educación financiera, uso de servicios financieros y conectividad a internet?

Sobre la pregunta, el señor ESPINOZA CHIROQUE señaló que hay varios temas allí, algunas no son financieras y refirió que si la zona no tiene internet es bien complicado llevar servicio financiero digitalizado. Manifestó que habría varios esfuerzos que se están desarrollando para ampliar la cobertura del servicio financiero y resaltó el trabajo que vienen realizando las cooperativas de ahorro y crédito.

Precisó que, gracias a los esfuerzos realizados en los últimos 5 o 6 años en educación financiera, sumados a la llegada de entidades como las cajas municipales y las cooperativas de ahorro y crédito, el Perú ha logrado un crecimiento del 40 % al 60 % en inclusión financiera durante ese período, no obstante, aún queda un margen importante por cubrir.

El PRESIDENTE preguntó: ¿Qué políticas desde sus competencias están adoptando para enfrentar los nuevos desafíos de seguridad cibernética en el ámbito financiero, con la finalidad que no se vulnere la seguridad y protección de datos de los usuarios?

Al respecto, el señor ESPINOSA CHIROQUE comentó que hay varios frentes allí y explicó sobre la función de supervisión financiera que se realizan a través de contadores, economistas, administradores. Mencionó que en el mundo de hoy se necesita otro tipo de supervisor, que entienda que pasó con ese sistema que dejó de funcionar y cuál fue la vulnerabilidad qué ocurrió para que haya una sustracción de actos, eso tiene que ser entendido desde el supervisor, por ello se está trabajando, para tener ese perfil y herramienta. Dijo que se tiene que seguir trabajando con las cooperativas de ahorro y crédito, que tienen este poderoso desafío de llegar a los rincones donde no llega ningún operador tradicional. Desarrolló sobre los establecimientos de operaciones básicas.

—o—

Continuando con la agenda del orden del día, el PRESIDENTE anunció la sustentación, el debate y votación del predictamen recaído en el Proyecto de Ley 10372/2024-CR, que propone, con texto sustitutorio, la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para optimizar la eficacia del Sistema de Arbitraje de Consumo.

Al respecto, indicó que el Sistema de Arbitraje de Consumo (SISAC) que creó el Código del Consumidor hace aproximadamente 15 años, representó un avance significativo en la protección de los derechos de los consumidores y en la promoción de prácticas empresariales responsables. Sin embargo, argumentó que no se puede afirmar que ha sido lo que se esperaba, hay evidencia suficiente de ciertas limitaciones estructurales y operativas que justifican la necesidad de una modificación legal.

Luego, señaló que las opiniones recibidas por parte de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, de la Presidencia del Consejo de Ministros y la Asociación de Consumidores (Aspec), nos confirman la necesidad de hacer ajustes normativos, por ello, se hace necesario

dotar al Sistema de Arbitraje de Consumo de mayor eficacia para que más proveedores y consumidores quieran participar en él. En ese sentido, refirió que siguiendo la iniciativa de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor del Indecopi se hacen modificaciones a las juntas arbitrales, al registro único de los tribunales arbitrales, a la obligatoriedad de portar el signo distintivo oficial del SISAC. Luego, mencionó que el texto sustitutorio premia la adhesión sostenida al sistema con la reducción de sanciones, y con ello se promueve la incorporación progresiva de nuevos proveedores, especialmente pequeñas y medianas empresas que podrán beneficiarse del arbitraje.

Así también, manifestó que el Registro Único de Árbitros estará integrado por los representantes de los sectores empresariales interesados, las asociaciones de consumidores; además de que cualquier profesional que cumpla con los requisitos previstos en reglamento postule directamente. Refirió los plazos, reglas, condiciones o restricciones sobre la selección de los árbitros propuestos serán establecidos en la reglamentación y mencionó que los proveedores que se adhieran al Sistema de Arbitraje de Consumo deben ostentar en sus establecimientos, portal web, redes sociales, publicidad, vitrinas, papel membretado y otros medios de difusión el signo distintivo oficial de control del servicio de arbitraje de consumo, especialmente creado para que el público pueda identificarlos como parte del sistema de solución de conflictos.

Respecto de las juntas arbitrales, expresó que considera necesario fortalecer la organización institucional de las juntas arbitrales, estableciendo que su constitución es responsabilidad de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, en coordinación con gobiernos regionales, locales y entidades públicas o privadas. Además, dijo que se regulan sus normas complementarias, garantizando que no contravengan la legislación ni el reglamento nacional.

Así también, fundamentó que se establece que el Poder Ejecutivo deberá adecuar el Reglamento del SISAC (Decreto Supremo 103-2019-PCM) en un plazo de 90 días calendario y el INDECOPI será la entidad responsable de la implementación y cumplimiento de la presente norma, en el marco del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.

Finalmente, indicó que se introducen incentivos claros, se refuerza su marco institucional y se mejora su visibilidad pública, promoviendo un entorno de mayor confianza y seguridad jurídica, tanto para los consumidores como para los proveedores, contribuyendo con un mecanismo eficaz, accesible y confiable para la solución de conflictos entre consumidores y proveedores.

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

Acto seguido, no habiendo intervenciones, el PRESIDENTE sometió a votación el predictamen recaído en el Proyecto de Ley 10372/2024-CR, que propone, con texto sustitutorio, la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para optimizar la eficacia del Sistema de Arbitraje de Consumo.

Sometido a votación nominal el dictamen fue aprobado por UNANIMIDAD con 13 votos a favor de los congresistas GARCÍA CORREA, Idelso Manuel; BELLIDO UGARTE, Guido; OBANDO MORGAN, Auristela Ana; TORRES SALINAS, Rosio; TELLO MONTES, Nivardo Edgar; CERRÓN ROJAS, Waldemar José; CRUZ MAMANI, Flavio; HERRERA MEDINA, Noelia Rossvith; SOTO PALACIOS, Wilson; CHIRINOS VENEGAS, Patricia Rosa; BERMEJO ROJAS, Guillermo; MORANTE FIGARI, Jorge Alberto y UGARTE MAMANI, Jhakeline Katy.

—o—

Siguiendo con orden del día, el PRESIDENTE señaló el estudio y debate del nuevo texto sustitutorio del predictamen recaído en el Proyecto de Ley 6448/2023-CR, que propone, con texto sustitutorio, la ley del etiquetado y publicidad de huevos para el uso o consumo final.

Al respecto, recordó que el tema estaba en cuarto intermedio y que por acuerdo de la Comisión ante la cuestión previa planteada por el congresista Jorge Morante Figari, se ha programado la exposición e informe de los funcionarios del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.

Así mismo, indicó que, recogiendo las observaciones recibidas en el debate, la asesoría de la Comisión continuó su trabajo de proponer un nuevo texto sustitutorio, razón por la cual se convocó a técnicos del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego (MIDAGRI), del Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria (SENASA), Ministerio de Salud (MINSA) e Indecopi, quienes tuvieron una reunión de trabajo virtual para tratar el tema; por ello a la fecha a nivel técnico, se tiene una propuesta de un nuevo texto sustitutorio, el mismo que se ha repartido con esta agenda. En ese sentido, le dio la bienvenida al señor Víctor Alberto Rodríguez Bustamante, director general de Desarrollo Ganadero del MIDAGRI; al señor Josué Carrasco Valiente, director general de la Dirección de Insumos Agropecuarios e Inocuidad Agroalimentaria del SENASA y al señor Jorge Pastor Miranda, director general de la Dirección de Sanidad Animal del SENASA. Seguidamente, les otorgó el uso de la palabra a cada uno.

El señor RODRÍGUEZ BUSTAMANTE señaló y detalló textualmente los siguientes argumentos: "que el predictamen del Proyecto de Ley 6448/2023-CR propone, mediante texto sustitutorio establecer una ley que regule el etiquetado y la publicidad de los huevos de consumo humano en función del sistema de crianza utilizado (en sistema convencional, corral o camperas). Sin embargo, con base en la información contenida en el propio predictamen y en los aportes de los órganos técnicos competentes tanto públicos como privados, esta iniciativa legislativa no resulta adecuada ni beneficiosa para el país.

Respecto al fondo de la propuesta dijo que "El proyecto de ley, parte de un error de concepto al establecer que la crianza bajo Sistema Convencional (jaula) causa sufrimiento a las gallinas. Ello, no es admisible, ya que una gallina, así como cualquier animal de producción, deja de producir cuando no goza de condiciones mínimas de bienestar, mucho menos cuando está en sufrimiento.

Consideró que la exposición de motivos del proyecto ha obviado pronunciarse sobre el impacto negativo a la sanidad del producto (huevo), cuando este es producido bajo pastoreo, donde es casi imposible evitar que las gallinas se contagien de parásitos (pulgas) de las palomas y demás aves silvestres, las mismas que también se comportan como vectores de enfermedades (como la gripe aviar) incrementando la mortandad de las gallinas.

Dijo que la exposición de motivos del proyecto de ley da a entender a la crianza de gallinas al pastoreo, como un atributo pasible de ser transmitido al huevo, lo cual constituye un error ya que tanto la crianza bajo el Sistema Convencional (jaula, en corrales, así como al pastoreo, producen un huevo con similares características en su composición.

Señaló que el proyecto de ley favorece el incremento del precio y perjudica la sanidad del huevo, como producto de consumo humano directo.

Señaló que no es necesaria la ley que se propone, lo que recomienda la DGDG es que se incluya una modificación en la Norma Técnica Peruana 011.219.2015.Indecopi, en donde se

lea claramente que: "Si los huevos son empacados, en dicho empaque debe estar claramente escrito el sistema de crianza de las gallinas ponedoras, es decir, Sistema Convencional, Sistema de Corral o Sistema de Pastoreo" (este último no es recomendable dado su alto nivel de riesgo sanitario, lo que debe advertirse al consumidor).

Dijo que si seguimos esta recomendación técnica de la DGDG no aumentará el precio del huevo para el público consumidor con menos recursos económicos. El consumidor que considere y quiera comprar huevos procedentes de gallinas ponedoras, bajo sistemas de crianza de corral o libre pastoreo, verán y leerán claramente ese concepto en el empaque y evidentemente y como en la actualidad sucede, pagarán un precio mucho mayor.

Sobre la estructura económica del sector dijo que esta propuesta de normatividad legal incrementaría el costo de este alimento clave en la dieta del consumidor peruano. Un kilo de huevo a granel puede valer actualmente entre 7 u 8 soles, mientras que 15 unidades (poco menos de 1 kl) de huevo empacado esta sobre los 12 soles. Mas de 50% de sobre costo, que van a tener que asumirlo la población más vulnerable.

Señaló que la iniciativa legislativa, toma como referencia, normativa de países con realidades socioeconómicas distintas, en las cuales su aplicación ha generado un aumento en los precios sin mejora significativa en la calidad del producto. En nuestro país, la prioridad debe centrarse en garantizar el acceso a alimentos de calidad, seguros y asequibles.

Consideró que el consumidor ya cuenta con información suficiente, pues los huevos producidos en sistema de pastoreo, no se venden a granel y, debido a sus altos precios de mercado, son comercializados con empaque bastante diferenciados y etiquetados resaltantes. Esta distinción permite al consumidor reconocerlos fácilmente y, en consecuencia, elegir entre diversas opciones disponibles en el mercado.

Sobre el impacto en el comercio tradicional, dijo que la venta de huevos en el Perú se realiza principalmente a granel, involucrando a miles de pequeños comerciantes, mercados y bodegas. La obligación de empacar y etiquetar todos los huevos introduciría una gravísima distorsión que afectaría la libre competencia en el país, lo cual puede generar protestas y crisis en el país.

Respecto a las limitaciones de pequeños productores, dijo que la gran mayoría de productores no cuenta con recursos ni infraestructura para implementar sistemas de empacado y etiquetado. En cambio, los productores de huevos de gallinas de libre pastoreo, si tienen esta capacidad y ya aplican prácticas voluntarias de diferenciación. Entonces, bien puede entenderse a que esta iniciativa legislativa, propicia la desaparición de los negocios de los pequeños productores, en beneficio de aquellos que producen huevos bajo sistema de corral o de libre pastoreo".

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

El congresista MORANTE FIGARI estimó que es necesario escuchar a los funcionarios de SENASA dada la importancia del tema, porque es la que determina qué está consumiendo finalmente el consumidor.

Al respecto, el PRESIDENTE otorgó el uso de la palabra a los funcionarios Josué Carrasco Valiente, director general de la Dirección de Insumos Agropecuarios e Inocuidad

Agroalimentaria del SENASA y al señor Jorge Pastor Miranda, director general de la Dirección de Sanidad Animal del SENASA.

Continuando con la opinión técnica, el señor CARRASCO VALIENTE señaló que coincide en la importancia que el consumidor debe estar bien informado antes de consumir un alimento, sin embargo, esto no debe afectar su derecho a acceder a un producto saludable. Dijo que los huevos provenientes de los sistemas de crianza libre de jaula, ya se etiquetan como bien lo ha señalado el representante del MIDAGRI, con el fin de comercialización a un precio que incluso puede duplicar el huevo de crianza convencional, por lo tanto, el consumidor ya está informado sobre esta diferenciación. Luego, indicó que los huevos independientemente del sistema de crianza tienen una calidad y un valor nutricional equivalente y acotó que la crianza libre de jaula es más vulnerable de contraer enfermedades, como la influenza aviar, entonces fomentar ese tipo de crianza representaría un riesgo para la seguridad alimentaria.

Refirió que en todos los sistemas de producción se prioriza el bienestar animal, el cual es esencial para la buena productividad, en el Perú existe más de 490 granjas comerciales que producen alrededor de 684 millones mensuales. Señaló que el 88 % de estas granjas pertenecen a pequeños productores quienes pueden tener hasta más 20,000 mil gallinas, el 90 % de la producción de huevos se comercializa a granel y se estaría exigiendo que toda la producción este etiquetada, resulta inviable ya que esto deja fuera del mercado a los pequeños productores que en última instancia trasladaría el costo al consumidor.

El señor PASTOR MIRANDA para complementar la posición antes expuesta, refirió que, sobre el tema sanitario, es importante que se considere qué el tipo de crianza es mucho más vulnerable, como lo han mencionado, a las enfermedades de tipo *aviar*, que podría ser de tipo epidémico, es decir, que pudiera afectar a la salud pública.

La congresista TORRES SALINAS pidió que expongan los representantes del SENASA, porque quisiera hacer algunas preguntas, como: ¿Cuál es la posición técnica de SENASA sobre riesgo sanitario en el sistema de crianza de gallinas al aire libre o de libre pastoreo, especialmente considerando los recientes brotes de gripe aviar en Brasil y EEUU? ; ¿si existe alguna diferencia en termino de seguridad alimentaria e inocuidad entre un huevo producido en sistema convencional y en sistema de pastoreo, considerando las condiciones sanitarias peruanas? y ¿Si considera etiquetar obligatoriamente los huevos con palabras como jaula o pastoreo, sin un marco de certificación oficial ni fiscalización previa, podría inducir a error al consumidor sobre la seguridad o calidad del producto?

El PRESIDENTE aclaró que ya han expuestos los funcionarios del SENASA solamente se les pedirá las respuestas a las preguntas formuladas por su persona.

Contestando las preguntas de la congresista, el señor PASTOR MIRANDA considera de mayor riesgo la crianza al pastoreo, por el contexto epidémico que se tiene a nivel mundial, por la gripe aviar o influenza, por lo que tienen un alto riesgo para la salud pública. Manifestó que, para ellos en comparación con la crianza convencional, hay mucho mayor control de biodiversidad. Entonces, estimó que sería de mayor riesgo el tema de las aves de pastoreo, porque están mucho más vulnerables al contacto con los reservorios naturales, podría conllevar a desatarse nuevamente una mayor cantidad de brotes, mayor epidemia en este tipo de animales.

El PRESIDENTE dijo que, con todas las entidades competentes, se ha sacado un nuevo texto sustitutorio *ley del etiquetado de publicidad de huevos para el uso o consumo final*, luego, dio lectura del nuevo texto e informó que ha sido consensuado y lo puso en debate.

La congresista BAZÁN NARRO señaló que lamenta el contenido de la posición técnica de los funcionarios y observó que se hayan referido a la inocuidad de los huevos con un proyecto de etiquetado. Ante ello, precisó que este proyecto propone que en los huevos se diga si la gallina es de jaula, de galpón o de libre pastoreo. Refirió que entiende que los países de América Latina tengan diferentes realidades al Perú, obviamente cada país es propio, pero eso no quiere decir que no tengan derecho de saber de dónde vienen sus huevos. Mencionó que le parece sorprendente que SENASA no reconozca que ellos mismos ya disponen de los registros sanitarios a los huevos de libre pastoreo. Recalcó que el proyecto de ley no menciona que un huevo sea mejor que el otro, esto se trata, que el consumidor se informe de dónde vienen. Entonces, manifestó que lo importante es que el consumidor decida, no es un proyecto de inocuidad, sino estaría en la Comisión de Salud, por eso está en la Comisión de Defensa del Consumidor. Finalmente, aclaró que después de dos mesas técnicas y una votación, pasaría a votación este proyecto.

El PRESIDENTE les recordó que la invitación de estos funcionarios fue a pedido de una cuestión previa del congresista Jorge MORANTE y se está respetando todo el proceso. Añadió que las opiniones tendrían incongruencias porque se mencionaría inocuidad y reiteró que con el proyecto en debate solamente se propone que el usuario decida que huevo va a llevar a su casa y cuál es su procedencia, y también no está de acuerdo que se diga que con ello se aumente el precio del huevo, porque se está dejando a libre disposición los huevos a granel.

El congresista MORANTE FIGARI destacó que los funcionarios suelen venir a las comisiones a pedido de los congresistas y dijo que los funcionarios del MIDAGRI han sido bastante claros en sus exposiciones, los mismo que son responsables de este tema en debate. Dijo que, en el caso de los huevos de pastoreo, pueden tener ciertos niveles de daño y de contaminación, seguramente emiten los registros sanitarios después de haber verificado que efectivamente no haya riesgos a la salud humana. Por otra parte, indicó que el hecho de consignar o establecer los puntos de ventas de huevos a granel y señaló que el 90 % de huevos que se venden en el Perú son a granel, ya existe en este momento productos que están etiquetadas o son de granja o de pastoreo, y los precios son bastante diferentes. Entonces, cree que una iniciativa como la que está en debate poco ayuda y adicionalmente le puede generar sobrecostos a quienes más compran huevos.

Opinó que en términos reales se debe tener claro de las opiniones de las áreas técnicas, que es de MIDAGRI, el mismo que ha señalado con absoluta precisión que este proyecto más que generar beneficios, genera problemas, en ese entendido, si se quiere hacer las cosas de forma técnica se debe de respetar lo que dicen estos especialistas. En tal sentido, puntualizó que su voto será en contra, dado que esta propuesta no garantiza nada.

El congresista CERRÓN ROJAS señaló que se debería de exigir un control de calidad y le preocupa que, a familias se les estaría dejando de repente sin la posibilidad de un alcance económico, por ello se considera que las empresas que pudieran etiquetar, pues tienen que pagar impuesto cuando su producción es mayor, caso contrario, los de alcance mínimo de este producto, lo que abarca a la mayoría, solo producen lo que se tiene para el consumo y algunos para la venta, en ambos casos le parece no es coherente económicamente.

La congresista BAZÁN NARRO recalcó que este proyecto no afecta el mercado económico, lo único que se está planteando es que haya más información para que el consumidor pueda elegir libremente, si quiere pagar el dinero más barato o si quiere pagar el más caro, depende del bolsillo. No obstante, aclaró que se está promocionando la compra de un tipo de huevo,

no se está direccionando, simplemente se está dando toda la información, como en el caso de los octógonos. Entonces ya depende del consumidor si compra, será su elección.

Luego, refirió que esta comisión ya discutió este predictamen, se ha tenido dos mesas técnicas donde MIDAGRI pidió todos los cambios que la presidencia nos dice que ha ejecutado en el predictamen, es decir que este texto dispositivo está acorde con su pedido, ya si ahora dice que este proyecto no es necesario es otra cosa. Entonces, manifestó que aquí el ente regulador es el Indecopi, Midagri renunció a querer fiscalizar esto, por ello este proyecto está en esta Comisión. Reiteró que las especificaciones de este proyecto han sido especificadas en dos mesas de trabajo para resolver no solo que dijo SENASA sino para lo que ha expresado MIDAGRI y quizás también añadir que en ese sentido el proyecto se quiso votar.

Al respecto, pidió pasar a un cuarto intermedio para que esto vuelva a ser evaluado por la presidencia y se regrese al primer texto sustitutoria que MIDAGRI había revisado, que había dicho que el tope sea de 500 huevos para que no afecte a los productores de menor cantidad, de diferentes plazos; entonces que se recoja lo que ha dicho MIDAGRI.

Al respecto, el PRESIDENTE indicó que, a propuesta de la autora del proyecto de ley, el predictamen pasa a un cuarto intermedio.

El congresista MORANTE FIGARI observó y dijo que poner como ejemplo el tema de los octógonos es absurdo, toda vez que ese tema se establece para productos industrializados, que significa una gran producción de empresas con gran poder adquisitivo. Señaló que aquí el 90 % de los huevos que se produce en el Perú son a granel, el propio MIDAGRI refirió que este proyecto de ley no recoge los criterios que ellos habían establecido y que lo consideran nocivo, cree que, si va a votar algo ahora, tendría que ser parte lo que el propio MIDAGRI ha señalado. Manifestó que en términos reales el predictamen y el tema de pastoreo puede significar claramente un daño a la población por el tema de la gripe aviar y la influenza.

El PRESIDENTE reiteró el pase a cuarto intermedio para una revaluación del tema.

Finalmente, el PRESIDENTE solicitó la dispensa de aprobación del acta para ejecutar los acuerdos adoptados en sesión, el cual luego de consultado fue aprobado por unanimidad.

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

Eran las 15 h 46 min

IDELSO MANUEL GARCIA CORREA
Presidente

GUIDO BELLIDO UGARTE
Secretario

La trascripción 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.

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: GARCIA CORREA Idelso Manuel FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 23/05/2025 12:53:58-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: BELLIDO UGARTE Guido FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 26/05/2025 16:36:58-0500