



Dictamen aprobado por mayoría, recaído en el Proyecto de Ley **1312/2021-CR** que, con texto sustitutorio, se propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de mejorar la protección mínima del contrato de consumo.



Firmado digitalmente por:
GONZA CASTILLO Américo
FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 01/08/2022 15:59:38-0500

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

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2021-2022

Señora Presidenta:

Ha sido remitido, para dictamen de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos el Proyecto de Ley **1312/2021-CR**, presentado por el grupo parlamentario Alianza Para el Progreso a iniciativa de la congresista María Grimaneza Acuña Peralta, por el que se propone la ley que modifica la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En la Vigésima Primera Sesión Ordinaria de la Comisión realizada el martes 31 de mayo de 2022 se aprobó el dictamen por mayoría. Con 11 votos a favor de los señores congresistas José Luna Gálvez; Alfredo Pariona Sinche; Américo Gonza Castillo; Adolfo Tacuri Valdivia; Jorge Alberto Morante Figari; Auristela Obando Morgan; Silvia Monteza Facho; Miguel Ángel Ciccía Vásquez; Ilich Fredy López Ureña; Lady Camones Soriano; y la congresista Jeny Luz López Morales miembro accesitario por licencia del congresista titular Luis Cordero Jon Tay. Se abstuvo de votar la congresista Isabel Cortéz Aguirre. No hubo votos en contra.

I. SITUACIÓN PROCESAL

Antecedentes procedimentales

El Proyecto de Ley **1312/2020-CR** fue presentado ante el Área de Trámite Documentario el 16 de febrero de 2022. Fue decretado e ingresado a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos como única comisión dictaminadora, el 21 de febrero de 2022, para su estudio y dictamen.

Antecedentes parlamentarios

Se ha realizado una búsqueda en la página web del Congreso de la República, no encontrando antecedentes parlamentarios relacionados con la materia de la propuesta legislativa.

II. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

El Proyecto de Ley **1312/2021-CR**, por el que se propone ley que modifica la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor, tiene el siguiente contenido en el texto legal propuesto:

Artículo 1. Del Objeto de la Ley

La presente ley tiene por objeto llenar los vacíos en la defensa del consumidor respecto a los reclamos de servicios públicos y la atención a los usuarios mediante la vía electrónica o mediante páginas web, estableciendo la modificación de los Artículos 24, 47, 62 y 65 de la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Artículo 2. Incorporación y modificación a diversos artículos de la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor

Incorporase los numerales 24.4 y 24.5 al artículo 24; modifícase el literal e) y agréguese el literal f) al artículo 47; modifícase el literal h) del artículo 62 y agréguese el numeral 1) y modifícase el artículo 65, de la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor, los cuales quedan redactados con el siguiente texto:

“Artículo 24. - Servicio de atención de reclamos

(...)

24.4 En el caso de los servicios de Telefonía, Cable, Internet y/o cualquier servicio transmitido a través de una red informática; electricidad, gas, agua y alcantarillado, pasajes aéreos, marítimos terrestres, la recepción de los reclamos debe de ser totalmente grabada o copiada, según sea la atención virtual o presencial, bajo responsabilidad del proveedor del producto o servido y puesta a disposición del consumidor a su simple solicitud, dentro de las 48 horas de la realización de la misma. Es obligatorio que el proveedor del bien o servicio, en el caso de atención virtual, incluya dentro de su página WEB; el link a través del cual el usuario o cliente realizará la solicitud de copia del vídeo o audio correspondiente.

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

24.5 En el caso de los servicios de telefonía, cable, internet y/o cualquier servicio transmitido a través de una red informática, electricidad, gas, agua y alcantarillado, pasajes aéreos, marítimos o terrestres, los proveedores están obligados a ofrecer al consumidor en forma alternativa y paralela, el servicio de atención de reclamos a través de la línea telefónica o medio electrónico y de forma presencial y física. Los proveedores quedan prohibidos de recibir y atender los reclamos únicamente mediante medios telefónicos o virtuales.

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

(...)

Artículo 47. Protección mínima del contrato de consumo

(...)

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

condiciones generales de la contratación. Los proveedores son responsables de dejar constancia de la entrega de los documentos al consumidor.

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

(...)

Artículo 62.- Métodos abusivos de cobranza

(...)

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

i. Cualquier otra modalidad análoga a lo señalado anteriormente

(...)

Artículo 65.- Atención de Reclamaciones

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

Las instancias competentes, sus facultades y los procedimientos que rigen su actuación son los establecidos en las respectivas disposiciones emitidas por los organismos reguladores, considerando que, en el caso de los servicios de telefonía, cable, internet y/o cualquier servicio transmitido a través de una red informática, electricidad, gas, agua y alcantarillado, pasajes aéreos, marítimos o terrestres, los proveedores están obligados a ofrecer al consumidor en forma alternativa y paralela, el servicio de atención a reclamos a través de la línea telefónica o medio electrónico y de forma presencial y física. Los proveedores quedan prohibidos de recibir y atender los reclamos solamente mediante medios telefónicos o virtuales; y que está expresamente prohibido realizar la cobranza de un bien o servicio que no haya sido contratado por escrito en el caso presencial y en el caso virtual, si es que no ha sido contratado mediante la aceptación telefónica o virtual, que no hubiere sido realizada mediante un procedimiento específico, exclusivo y

particular de aceptación y que este conste de más de tres pasos de ejecución.

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

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

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

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

III. MARCO NORMATIVO

a) Legislación nacional

- Constitución Política del Perú de 1993: artículo 65°.
- Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- El Reglamento del Congreso de la República.
- Decreto Supremo 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código.
- Ley 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos (en adelante, LMOR).
- Reglamento de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, aprobado por Decreto Supremo 042-2005-PCM (en adelante, Reglamento de LMOR).
- Decreto Legislativo 1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- Decreto Supremo N° 164-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política General de Gobierno para el periodo 2021-2026.

IV. ANÁLISIS DE LA PROPUESTA LEGISLATIVA

a) Análisis técnico

El análisis del contenido de la propuesta legislativa se puede apreciar en el siguiente cuadro comparativo:

CUADRO COMPARATIVO	
Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor	Proyecto de Ley 1312/2021-CR
"Artículo 24. - Servicio de atención de reclamos (...)"	"Artículo 24. - Servicio de atención de reclamos (...)"

24.4 No Existe	24.4 En el caso de los servicios de Telefonía, Cable, Internet y/o cualquier servicio transmitido a través de una red informática, Electricidad, Gas, Agua y Alcantarillado, Pasajes Aéreos, Marítimos o Terrestres, la recepción de los reclamos debe de ser totalmente grabada o copiada, según sea la atención virtual o presencial, bajo responsabilidad del proveedor del producto o servido y puesta a disposición del consumidor, a su simple solicitud, dentro de las 48 horas de la realización de la misma. Es obligatorio que el proveedor del bien o servicio, en el caso de atención virtual, incluya dentro de su página WEB; el link a través del cual el usuario o cliente realizará la solicitud de copia del vídeo o audio correspondiente. La indisposición del funcionamiento de la página WEB, y/o la ilegibilidad del video son de estricta responsabilidad del proveedor del bien o servicio.
24.5 NO EXISTE Artículo 47. - Protección mínima del contrato de consumo (...) e. Los proveedores deben entregar a los usuarios copia de los contratos y demás documentación relacionada con dichos actos jurídicos cuando estos hayan sido celebrados por escrito, incluidas las condiciones generales de la contratación. Los proveedores son responsables de dejar constancia de la entrega de los documentos al	24.5 En el caso de los servicios de Telefonía, Cable, Internet y/o cualquier servicio transmitido a través de una red informática, Electricidad, Gas, Agua y Alcantarillado, Pasajes Aéreos, Marítimos o Terrestres, los proveedores están obligados a ofrecer al consumidor en forma alternativa y paralela, el servicio de atención de redamos a través de la línea telefónica o medio electrónico y de forma presencial y física. Los proveedores quedan prohibidos de recibir y atender los reclamos únicamente mediante medios telefónicos o virtuales. En el recibo de pago, en el ticket del bien o servicio y en la página web del proveedor deben de figurar el número de teléfono, la dirección electrónica y la dirección presencial y física en donde se atiendan los reclamos, de acuerdo a su localidad. (...) Artículo 47. - Protección mínima del contrato de consumo (...) e. Los proveedores deben entregar a los usuarios en un plazo no mayor a quince días hábiles contados desde la solicitud del usuario, copia de los contratos y demás documentación relacionada con dichos actos jurídicos cuando éstos hayan sido celebrados por escrito, incluidas las condiciones generales de la contratación. Los proveedores son responsables de dejar constancia de la entrega

consumidor. En el caso de contratación electrónica, el proveedor es responsable de acreditar que la información fue puesta oportunamente a disposición del consumidor. No son exigibles las cláusulas, condiciones, estipulaciones y prácticas que infrinjan el presente artículo.

f. NO EXISTE.

Artículo 62.- Métodos abusivos de cobranza
(...)

h. Cualquier otra modalidad análoga a lo señalado anteriormente.

Artículo 65.- Atención de Reclamaciones

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

Las instancias competentes, sus facultades y los procedimientos que rigen su actuación son los establecidos en las respectivas disposiciones emitidas por los organismos reguladores.

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

de los documentos al consumidor.

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

Artículo 62.- Métodos abusivos de cobranza

(...)

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

i. Cualquier otra modalidad análoga a lo señalado anteriormente
(...)

Artículo 65.- Atención de Reclamaciones

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

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

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

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

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

telefónica o virtual, que no hubiere sido realizada mediante un procedimiento específico, exclusivo y particular de aceptación y que este conste de más de tres pasos de ejecución.

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

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

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

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

b) Análisis sobre la necesidad, viabilidad y oportunidad de la propuesta legislativa

b.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 1375/2021-CR cumple con las exigencias señaladas en los mencionados artículos: i) la exposición de motivos contiene los fundamentos de la propuesta legislativa, ii) los efectos de la vigencia de la norma que se propone sobre el ordenamiento jurídico; y, iii) así como el análisis costo beneficio.

b.2) Análisis de compatibilidad constitucional e idoneidad legislativa. El fin constitucional que se pretende garantizar.

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

El artículo 58° de la Constitución Política establece que: **La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado.** Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.

El mandato constitucional es claro al señalar al Estado como responsable de tutelar el equilibrio en las relaciones de consumo y contrarrestar la asimetría en la negociación de consumo.

La presente iniciativa pretende regular o mejorar la protección mínima del contrato de consumo y en esa medida el objeto del proyecto de ley bajo análisis se enmarca dentro del mandato constitucional de la defensa del interés de los consumidores y la garantía al derecho a la información sobre los bienes y servicios que son puestos en el mercado.

De otro lado, debe tenerse en cuenta el pronunciamiento del Tribunal Constitucional, en el sentido de que *“El Estado cumple plurales funciones, entre ellas, (...) defiende al interés de los consumidores y usuarios como consecuencia de las relaciones asimétricas con el poder fáctico de las empresas proveedoras. Por ende, (...) tal responsabilidad conlleva la aplicación del principio pro consumidor, generando así que en todo acto de creación, interpretación e integración normativa que se efectúe en nuestro ordenamiento, debe operar el criterio de estarse a lo más favorable al consumidor; es decir, a un especial deber de protección (...).”*

b.3) Relación de la iniciativa con la Agenda Legislativa 2021-2022 y con las políticas de Estado del Acuerdo Nacional

El Congreso de la República aprobó la Agenda Legislativa para el Periodo Anual de Sesiones 2021-2022, en cumplimiento del segundo párrafo del artículo 29 del Reglamento del Congreso de la República que establece que, al inicio del 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 Agenda Legislativa es un instrumento concertado de planificación del trabajo parlamentario en materia legislativa y que el debate de los proyectos de ley allí contenidos tiene prioridad, tanto en las comisiones como en el Pleno del Congreso.

La Agenda Legislativa para el Periodo Anual de Sesiones 2021-2022, tiene relación directa con las Políticas de Estado del Acuerdo Nacional, el mismo que establece como Tercer Objetivo la competitividad del país, y es bajo la Política de Estado N° 17 de la afirmación de la economía social de mercado, que la Agenda Legislativa 2021-2022 ha establecido que deben priorizarse los proyectos de ley que contengan medidas a favor de los consumidores.

La presente propuesta legislativa se enmarca en las siguientes políticas de Estado del Acuerdo Nacional: Decima Octava Política del Estado, búsqueda de la competitividad, productividad y formalización de la actividad económica. Con la Vigésima Política del Estado, desarrollo de la ciencia y tecnología y con la Vigésima Cuarta Política del Estado, que se enmarca en la afirmación de un Estado eficiente y transparente.

c) Análisis del marco normativo y efecto de la vigencia de la norma

c.1) Análisis del marco normativo

La Constitución Política del Perú, establece en el artículo 65°. *El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. [...]*

En la misma medida constitucional, es importante mencionar que, para el estudio del presente dictamen, establece el artículo 58. *La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado.*

El Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571 (en adelante el Código) establece en el artículo VI de su Título Preliminar, específicamente en la Segunda política de Estado lo siguiente:

El Estado garantiza el derecho a la información de los consumidores promoviendo que el sector público respectivo y el sector privado faciliten mayores y mejores espacios e instrumentos de información a los consumidores a fin de hacer más transparente el mercado; y vela por que la información sea veraz y apropiada para que los consumidores tomen decisiones de consumo de acuerdo con sus expectativas.

Por su parte también el Código de Protección y Defensa del Consumidor definió que el *contrato de consumo tiene como objeto una relación jurídica patrimonial en la cual intervienen un consumidor y un proveedor para la adquisición de productos o servicios a cambio de una contraprestación económica.*

Así también el Código estableció en el artículo 47 la protección mínima del contrato de consumo y declara que en los contratos de consumo se observa lo siguiente:

- a. *En los contratos cuyas condiciones consten por escrito o en algún otro tipo de soporte, debe constar en forma inequívoca la voluntad de contratar del consumidor. Es responsabilidad de los proveedores establecer en los contratos las restricciones o condiciones especiales del producto o servicio puesto a disposición del consumidor.*
- b. *No pueden incluirse cláusulas o ejercerse prácticas que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos.*
- c. *Los consumidores tienen derecho a emplear los mismos mecanismos de forma, lugar y medios utilizados para la celebración de los contratos para desvincularse de estos, como por ejemplo la vía telefónica, cualquier medio electrónico u otro análogo. Esta facultad comprende la contratación de prestaciones adicionales o complementarias.*
- d. *En el caso de formularios contractuales, los caracteres de éstos deben ser adecuadamente legibles para los consumidores, no debiendo ser inferiores a tres (3) milímetros. La redacción y términos utilizados deben facilitar su comprensión por los consumidores.*
- e. *Los proveedores deben entregar a los usuarios copia de los contratos y demás documentación relacionada con dichos actos jurídicos cuando éstos hayan sido celebrados por escrito, incluidas las condiciones generales de la contratación. Los proveedores son responsables de dejar constancia de la entrega de los documentos al consumidor. En el caso de contratación electrónica, el proveedor es responsable de acreditar que la información fue puesta oportunamente a disposición del consumidor.*

No son exigibles las cláusulas, condiciones, estipulaciones y prácticas que infrinjan el presente artículo.

c.2) Efecto de vigencia de la norma

Luego del análisis de la fórmula legal que contiene el Proyecto de Ley bajo análisis se puede señalar que la propuesta de modificaciones a los artículos 24, 65 y 62 de Código tal como han sido planteados podrían generar los siguientes efectos:

- El establecimiento de un mínimo de tres pasos de ejecución para la aceptación del contrato de consumo podría incrementar los costos de adaptación de los sistemas informáticos de **e-commerce** de los proveedores; considerando que el impacto económico de ello para las Mypes y los pequeños emprendimientos podría ser muy alto y podrían ser trasladados a los consumidores, de esta forma podría incrementarse los precios de bienes y servicios.
- No se encuentra justificación de los tres pasos en mención que sustentarían la necesidad de que contar con un mínimo de pasos de ejecución pueda beneficiar al consumidor; por el contrario, podrían generar procesos engorrosos que dilatan las transacciones comerciales y generen incomodidad y desconfianza en el consumidor, así como el desistimiento de las mismas, por lo que podrían obstaculizar la reactivación económica del país y la satisfacción del consumidor.
- Afectarían las transacciones que se dan en el comercio electrónico y al emprendimiento digital, yendo en contra de la Política General de Gobierno para el Periodo 2021-2026 que establece en el Eje 8 sobre el Gobierno y Transformación Digital con equidad el impulso del comercio electrónico, la economía digital, el emprendimiento digital, y la digitalización y resiliencia de las Pequeñas y Medianas Empresas o PYMES.

La propuesta que hace el proyecto de ley bajo análisis a la modificación del artículo 67 de Código ha merecido especial atención y es necesario replantear el texto y de aprobarse el Texto Sustitutorio que contiene el presente dictamen donde se propone la modificatoria del literal e) y la inclusión del literal f) en el artículo 47 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Con el texto propuesto se mejora la legislación en cuanto al contrato de consumo, desarrollando el derecho del consumidor al establecer un plazo máximo de cumplimiento razonable para las obligaciones informativas documentales del proveedor respecto del consumidor, además de establecer a la responsabilidad del proveedor de acreditar que la información de la contratación fue puesta oportunamente a disposición del consumidor y que éste aceptó los términos contratados.

Así cuando el consumidor solicite copia de estos, el proveedor deberá entregar los documentos en un plazo máximo de quince días hábiles contados desde que recibió la solicitud. Los proveedores son responsables de dejar constancia de la entrega de los documentos al consumidor.

La propuesta de modificación legislativa que contiene el presente dictamen va transparentar las relaciones de consumo lo cual va repercutir favorablemente en todos los agentes económicos de la relación de consumo.

En el caso de contratación por vía electrónica, telefónica o bajo cualquier sistema de atención automatizada asistido por inteligencia artificial o asistente digital, el presente dictamen propone que el proveedor es responsable de acreditar que la información fue puesta oportunamente a disposición del consumidor y que este aceptó los términos contratados. Asimismo, cuando el consumidor solicite copia de los documentos que acrediten la contratación, aplica el plazo establecido en el literal e); siendo el proveedor responsable de su entrega.

d) Análisis de las opiniones e información solicitadas

d.1) Opiniones solicitadas:

- 1) Oficio P.O. 179-2021-2022-CODECO/CR, de fecha 22 de febrero de 2022, dirigido al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - Osiptel.
- 2) Oficio P.O. 180-2021-2022-CODECO/CR, de fecha 22 de febrero de 2022, dirigido al Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinergmin.
- 3) Oficio P.O. 181-2021-2022-CODECO/CR, de fecha 22 de febrero de 2022, dirigido al Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - Ositran.
- 4) Oficio P.O. 182-2021-2022-CODECO/CR, de fecha 22 de febrero de 2022, dirigido a la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - Sunass.
- 5) Oficio P.O. 183-2021-2022-CODECO/CR, de fecha 22 de febrero de 2022, dirigido al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi.
- 6) Oficio P.O. 184-2021-2022-CODECO/CR, de fecha 22 de febrero de 2022, dirigido al Asociación Peruana de Consumidores- Aspec.
- 7) Oficio P.O. 185-2021-2022-CODECO/CR, de fecha 22 de febrero de 2022, dirigido a LA Asociación de Consumidores - Proconsumidores.

d.2) Opiniones recibidas:

- 1) El **Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran)** mediante Oficio N°0080-2022-PD-OSITRAN, de fecha 22 de marzo de 2022, adjunta el Informe Conjunto N° 024-2022-IC-OSITRAN, suscrito por el señor Humberto Sheput Stucchi, Gerente de Asesoría Jurídica, refiere que los aspectos abordados por la propuesta normativa no tienen implicancia en los servicios regulados.
- 2) La **Superintendencia Nacional del Servicio de Saneamiento (SUNASS)** mediante Oficio N° 073-2022-SUNASS-PE, de fecha 18.03.2022, suscrito por el señor Héctor Ferrer Tafur, jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica, por el que expresa que NO resulta viable la propuesta legislativa.

- 3) El **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)** mediante Oficio N° 000119-2022-PRE/INDECOPI, de fecha 25 de abril de 2022, suscrito por el señor Julián Fernando Palacín Gutiérrez, presidente Ejecutivo, adjunta el Informe N° 000045-2022-DPC/INDECOPI, por el que expresa comentarios favorables y observaciones al proyecto de ley.
- 4) La **Cámara de Comercio de Lima (CCL)** mediante P/ 033.02.2022/GL, de fecha 24 de febrero de 2022, suscrito por el señor Peter Anders Moores, presidente, por el que expresa opinión contraria al proyecto de ley.

Así también se recibió el documento P/ 077.05.2022/GL, de fecha 19 de mayo de 2022, suscrito por la señora Rosa Bueno Mera, presidenta, por el que expresa opinión contraria al proyecto de ley.

- 5) La **Sociedad de Comercio Exterior del Perú (COMEXPERU)** mediante Carta 102-2022/GG/COMEXPERU, de fecha 29 de marzo de 2022, suscrita por la señora Jessica Luna Cárdenas, Gerente General, por el que expresa observaciones y comentarios al proyecto de ley.
- 6) La **Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI)** mediante carta s/n, de fecha 28 de abril de 2022, cursado por el señor Raúl Echeberría, director ejecutivo, por el que expresa observaciones y aportes al proyecto de ley.
- 7) La **Cámara de Comercio Americana del Perú (AMCHAM)** mediante GG-479-2022, de fecha 29 de abril 2022, suscrito por el señor Aldo Renato Defilippi Traverso, director ejecutivo, por el que expresa que se archive el proyecto de ley y se pone a disposición para su explicación.

d.3) Análisis de las opiniones recibidas

- 1) El **Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran)** en su informe conjunto refiere lo siguiente:

El Proyecto de Ley N° 1312/2021-CR modifica los artículos 24°, 47°, 62° y 65° del de Código de Protección y Defensa del Consumidor mediante los cuales se incorpora aspectos referidos a reclamos de servicios públicos y atención a los usuarios a través de la página web y vía electrónica.

El artículo 24° del Proyecto de Ley N° 1312/2021-CR aborda aspectos generales de los reclamos y de la contratación de productos o servicios de Telefonía, Cable, Internet y/o cualquier servicio transmitido a través de una red informática, Electricidad, Gas, Agua y Alcantarillado, Pasajes Aéreos, Marítimos o Terrestres constituye un deber de los proveedores de los referidos servicios, respecto de los cuales el OSITRAN no tiene injerencia ni ámbito de competencia alguno.

Las medidas dispuestas en los artículos 47° y 62° del Proyecto de Ley N° 1312/2021-CR sobre el plazo para la entrega de la copia de los contratos, así como, el procedimiento para acreditar válidamente el consentimiento del consumidor para la contratación electrónica, no resultarían aplicables al sector regulado por el OSITRAN; debido a que, en los servicios brindados en las infraestructuras de transporte de uso público, el vínculo contractual

generado entre las entidades prestadoras y los usuarios no tiene carácter permanente ni requiere un único pago o la suscripción de un contrato en particular, como 9 es en el caso de los servicios públicos domiciliarios, sino que para cada uso se debe pagar la tarifa establecida.

En el caso del artículo 65° si bien este se encuentra en la sección del Código de Protección y Defensa del Consumidor referida a “servicios regulados”, ante los términos expresamente utilizados, la mención e inclusión a “pasajes aéreos, marítimos o terrestres” no resulta pertinente, puesto que estos no constituyen servicios regulados y/o supervisados por el OSITRAN, de conformidad con lo establecido en la Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte Aéreo. 23.

En ese sentido, al advertir que las disposiciones señaladas en el Proyecto de Ley N° 1312/2021-CR, este Organismo Regulador considera pertinente no emitir una opinión técnica en cuanto al fondo de lo propuesto en el artículo 65°, dado que -como se ha señalado previamente- los aspectos abordados por la propuesta normativa no tienen implicancia en los servicios regulados y/o supervisados por el OSITRAN.

2) **La Superintendencia Nacional del Servicio de Saneamiento (Sunass)** en su informe refiere lo siguiente: que el proyecto de ley no resulta viable por las siguientes consideraciones:

- a) Se pretende regular aspectos relacionados con la presentación de reclamos de usuarios de los servicios de saneamiento, además de las obligaciones de los prestadores de dichos servicios, en clara contravención de la normativa vigente que atribuye de manera expresa la función normativa a la Sunass.
- b) No considera la realidad de los prestadores de servicios de saneamiento, al no estar todos en la capacidad de realizar la grabación de la llamada en los reclamos presentados por teléfono ni de implementar los canales para la presentación de estos por medio electrónico.
- c) La implementación de las obligaciones propuestas implicaría incrementos en las tarifas por la prestación de los servicios de saneamiento, lo cual representa un impacto negativo en los usuarios que no cuentan con la capacidad de pago.

3) **El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)** refiere lo siguiente:

Sobre la base de las consideraciones expuestas, se concluye desde el ámbito de la protección y defensa de las y los consumidores que el Proyecto de Ley contiene disposiciones que deberían precisarse a fin de considerar su viabilidad, conforme a lo siguiente:

- (i) En cuanto a las modificaciones referidas con la atención de reclamos, es necesario recordar que la actual regulación ha canalizado la atención de los mismos a través del libro de reclamaciones físico o virtual, lo que implica que la atención de reclamos no se realice de forma verbal, sino bajo un esquema que garantice evidencia de su atención.

- (ii) Asimismo, en cuanto a la atención de reclamos de proveedores que desarrollen actividades reguladas o supervisadas (por ejemplo telefonía, Cable, Internet, electricidad, gas, agua y alcantarillado), el Reglamento del Libro de Reclamaciones exige que sus procedimientos de atención de reclamos permitan dejar constancia de la presentación del reclamo o la queja, de su contenido y que además regule el cómputo de los plazos de atención, así como la puesta a disposición de canales para su presentación.
 - (iii) Sobre el extremo que busca establecer como método abusivo de cobranza específico la prohibición de las acciones de cobranza de productos o servicios que no hayan sido contratados por el consumidor o no se haya cumplido con el procedimiento de contratación, en la exposición debería sustentar la vinculación de dicho método específico con las premisas reguladas en el artículo 61 del Código, referidas a la afectación de la reputación del consumidor, que atenten contra la privacidad de su hogar, que afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros.
 - (iv) El establecimiento de procesos obligatorios de aceptación de contrataciones no presenciales que consten de tres pasos deberían establecer detalles sobre que detalles deberán tener los mismos para el correcto cumplimiento de parte de los proveedores. Asimismo, el establecimiento de dicha carga regulatoria deberá haber sido adecuadamente justificada en la exposición de motivos, en lo que respecta a su alcance y especificaciones.
 - (v) Respecto del plazo límite de quince días hábiles para que el proveedor entregue copia de los contratos y demás documentación relacionada a los actos jurídicos cuando éstos hubieran sido realizados por escrito incluyendo las condiciones generales de contratación. Dicha modificación es viable y precisa el alcance del derecho del consumidor al establecer un plazo máximo de cumplimiento razonable para las obligaciones informativas documentales del proveedor respecto del consumidor.
- 4) **La Cámara de Comercio de Lima (CCL)** expresó su opinión contraria respecto del Proyecto de Ley 1312/2021-CR, sugiriendo respetuosamente su archivamiento y considerando que la propuesta legislativa en referencia debería ser replanteada, en tanto su implementación determinaría un sobre costo para los proveedores, que redundaría finalmente en perjuicio de los consumidores; y de otro lado, si es que la situación actual no resulta suficiente para asegurar que los consumidores tengan una adecuada atención en sus requerimientos de información o de reclamos. A su criterio las medidas propuestas son redundantes o en todo caso, crean más bien obligaciones cuyo cumplimiento en nada o muy poco contribuyen para garantizar derechos del consumidor.

Así también señalan que el Proyecto plantea el establecimiento de un mínimo de pasos de ejecución para la aceptación del contrato de consumo, lo cual incrementaría los costos de adecuación de los sistemas informáticos de *e-commerce* de los proveedores, siendo muy perjudicial para los pequeños emprendimientos que no se encuentran en capacidad económica para afrontar estos nuevos costos y para los consumidores, pues estos

costos relevantes podrían trasladarse a los precios de los bienes y servicios. Se debe considerar también que estos costos podrían ser trasladados a los consumidores, incrementándose los precios de bienes y servicios. Cabe resaltar que estos procedimientos en su mayoría son de difícil implementación y terminan ocasionando en la práctica más cargas que garantías de protección para el usuario.

A su vez, consideran que no se observa en el Proyecto el desarrollo o mención de las razones que sustentarían la necesidad de que contar con un mínimo de pasos de ejecución pueda beneficiar al consumidor; por el contrario, podrían generar consecuencias como que los procesos engorrosos que dilatan las compras generen incomodidad y desconfianza en el público consumidor, y en muchos casos, el desistimiento de las compras. Lo anterior se presenta como una preocupación para el sector porque podrían obstaculizar la reactivación económica del país y la satisfacción del consumidor.

Señalan que otro importante efecto perjudicial del Proyecto es el desincentivo al desarrollo del comercio electrónico en nuestro país, dado que la iniciativa además de conllevar gastos de adecuación.

Finalmente, consideran que la medida no resulta consecuente ni razonable con el ecosistema digital, ni con los objetivos propios del Proyecto, además de imponer nuevas cargas a los proveedores para poder cumplir con todas las obligaciones que nacen de la sobre regulación en la materia. Se debe tener en consideración que la mayoría de los negocios de comercio electrónico son Mypes, que el reconocimiento del presente derecho podría desincentivar la entrada de nuevos competidores al mercado, y, peor aún, que la inversión por parte de los mismos en innovación y desarrollo por los costos fijos de tener que mantener suficiente personal de atención, independientemente de las herramientas y soluciones de tecnología digital con las que se cuente en devolver los productos y/o servicios.

- 5) La **Sociedad de Comercio Exterior del Perú (COMEXPERU)** mediante Carta 102-2022/GG/COMEXPERU, de fecha 29 de marzo de 2022, suscrita por la señora Jessica Luna Cárdenas, Gerente General, por el que expresa observaciones y comentarios al proyecto de ley.

Respecto del procedimiento de aceptación telefónica o virtual del contrato de consumo, el Proyecto precisan que además de acreditar que la información fue puesta oportunamente a disposición del consumidor y que este aceptó, este se deba realizar mediante un procedimiento *“específico, exclusivo y particular”* de aceptación; y que conste de más de tres pasos de ejecución.

Al respecto, evidencian que lo genérico y ambiguo de las características requeridas (especificidad, exclusividad y particularidad) para la aceptación del contrato de consumo, ocasionaría incertidumbre jurídica, porque no se establece de manera objetiva qué procedimiento cumpliría con tales estándares para ser considerado válido.

Asimismo, consideran que este tipo de disposiciones propicia interpretaciones ambiguas que son posteriormente aplicadas por parte de las autoridades supervisoras y sancionadoras, generando una aplicación poco uniforme y predecible de la normativa.

Señalan que, se establece expresamente en la modificación del artículo 65° que *“Los proveedores quedan prohibidos de recibir y atender los reclamos solamente mediante medios telefónicos o virtuales”*. Al respecto, señalan que los negocios digitales cuentan con amplias y diversas vías que permiten conectarse con el consumidor y atender sus requerimientos de información de manera dinámica y efectiva, sin necesidad de que sea directamente absuelto por un asistente no digital para tomar una decisión más informada sobre cuál es el producto/servicio que mejor se adaptaría a sus necesidades y preferencias específicas. Lo anterior se puede realizar perfectamente sin necesidad de recurrir a uno o múltiples agentes, que, si bien estarán capacitados para brindar la información esencial, no resultan comparables respecto a las fuentes de información que fácilmente puedan encontrarse y contrastarse en línea. Asimismo, el costo, tanto para el consumidor como para la empresa, será siempre menor si la absolución de reclamos se realiza a través de medios digitales.

Finalmente indican que resulta necesario reconocer y propender por una distribución justa y equitativa de las cargas entre los distintos actores involucrados en el comercio electrónico para evitar reducir los incentivos para desarrollar una actividad, que beneficia no solamente a gran parte de las industrias, sino a los consumidores, quienes se han involucrado y beneficiado con esta forma de hacer comercio. Por ello, solicitamos que se evalúe archivar la totalidad del Proyecto habiendo ya mencionado los argumentos que sustentan dicho pedido.

6) **La Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI)** refiere lo siguiente:

- i) *Que existe ambigüedad en la configuración del alcance del Proyecto. El proyecto de ley define su objeto indicando que busca incidir en la atención de reclamos de servicios públicos; no obstante, en diversos extractos de las modificaciones propuestas al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), se indica que la norma aplicaría a “cualquier servicio transmitido a través de una red informática”, lo que abarcaría a un conjunto de servicios digitales. Sobre el particular, puntualizamos que tal tipo de servicios no cumplirían con las condiciones necesarias para ser “públicos”, puesto que no pretenden satisfacer necesidades públicas de carácter sustancial ni se encuentran dentro del régimen de derecho público. Para mayor claridad, dentro del ordenamiento jurídico peruano, los servicios que califican como públicos son los siguientes: luz y gas natural, agua y alcantarillado, infraestructura de transporte de uso público y telecomunicaciones. Los servicios públicos antes mencionados son rigurosamente regulados, y sus proveedores son supervisados por organismos reguladores especializados, conforme su naturaleza exige. Bajo esa premisa, considerar “público” a “cualquier servicio transmitido a través de una red informática” es inadecuado e inconveniente, en tanto posibilita una intervención regulatoria profunda por parte del Estado en actividades que no lo ameritan, generando mayores costos en la prestación de tales servicios, y por tanto, potencialmente perjudicando a los consumidores. Por tales razones, sugerimos la eliminación de toda referencia a los “servicios transmitidos a través de una red informática”, a fin de dar coherencia a la fórmula propuesta, y que ésta solo aplique a servicios públicos como se colige de su objeto y*

exposición de motivos sin perjuicio de lo señalado, a continuación, expresamos las razones por las cuales incluir a las empresas proveedoras de servicios digitales dentro del ámbito del Proyecto sería perjudicial para el desarrollo del comercio electrónico en Perú.

- ii) *El Proyecto plantea un procedimiento complejo y ambiguo para la aceptación de las contrataciones virtuales. El Proyecto plantea modificar el artículo 47° del Código, a fin de exigir que, en la contratación electrónica, como un requisito de validez del contrato de consumo, la aceptación telefónica o virtual sea realizada a través de un “procedimiento específico, exclusivo y particular”, que conste de más de tres pasos de ejecución. Las referidas características son genéricas y ambiguas y, por tanto, propician escenarios de inseguridad jurídica al no dar claridad a los proveedores respecto de qué aceptaciones que reciban son válidas o no. De igual modo, esto da pie a que las autoridades realicen interpretaciones antojadizas y no uniformes de la norma, perjudicando a proveedores y consumidores, sobre todo en el marco de sus facultades fiscalizadoras y sancionadoras, emitiendo aplicaciones que atentan contra el principio de legalidad y predictibilidad como consecuencia de la falta de claridad en las fórmulas legislativas que estos deben aplicar. Por otro lado, la exigencia de un número mínimo de pasos de ejecución no ha sido sustentada a través de un adecuado análisis de impacto regulatorio; por el contrario, genera perjuicios en la dinámica del comercio electrónico sin crear beneficios tangibles para los usuarios. De ser aprobado, sería necesario que se realicen procesos de adecuación de las plataformas de comercio electrónico, a fin de cumplir con la normativa, lo que acarrea costos para el proveedor, quien además deberá instruir al consumidor respecto de las nuevas formas de adquisición de sus productos y/o servicios. Siendo así, el establecimiento de procedimientos poco claros y extensos—como el que se pretende implementar—en las relaciones de consumo vía comercio digital, podrían desincentivar a las empresas, sobretodo si son Mypes, a continuar con el desarrollo de sus actividades; o, incluso a la entrada de nuevos competidores al mercado debido a los altos costos involucrados en la implementación de procedimientos de aceptación de los contratos de consumo, lo cual contradice los fines de transformación digital para el país. Desde la perspectiva del consumidor, la medida es perniciosa, toda vez que los procesos de contratación largos generan incomodidad y desconfianza en los consumidores, quienes en algunos casos optan por no contratar por estos medios, con las consecuentes pérdidas económicas para los proveedores e insatisfacción en los consumidores, reduciendo el bienestar del consumidor en el entorno digital. En base a lo expuesto, la propuesta de modificación al artículo 62° del Código a fin de considerar como “método abusivo de cobranza” a toda cobranza que provenga de una aceptación que no hubiere sido realizado mediante un procedimiento en los términos del pretendido artículo 47°, “específico, excesivo y particular de aceptación” y que conste de más de tres pasos, también debe ser desestimada. La presente iniciativa tampoco es acorde a la naturaleza legal de los métodos abusivos de cobranza. Tal como señala el artículo 61° del Código, serán considerados como métodos abusivos de cobranza aquellos que afecten la reputación del consumidor, atenten contra su privacidad, afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros. Por su parte, el Proyecto no ha evidenciado cómo una cobranza que no*

provenga de un procedimiento de más de tres pasos podría generar afectaciones de tales magnitudes a los consumidores.

- iii) Se sobre regula el derecho de información perjudicando al consumidor. El derecho de información está previsto en los artículos 1.1 b) y 2° del Código, al establecer que el consumidor tiene derecho a acceder a información oportuna, suficiente y veraz para tomar una decisión de consumo adecuada, y que conste en castellano. Por tanto, la propuesta del Proyecto de incluir en el artículo 47° que, para la contratación electrónica, el proveedor sea responsable de acreditar que la información fue puesta oportunamente a disposición del cliente y que este aceptó, representa un riesgo de sobreregulación y duplicidad en la normativa.*
- iv) Se proponen medidas no favorables a la atención de reclamos. El Proyecto busca codificar los artículos 24° y 65° del Código indicando que “los proveedores quedan prohibidos de recibir y atender los reclamos solamente mediante medios telefónicos o virtuales”. Al respecto, hoy en día los negocios digitales cuentan con amplias y diversas vías que permiten conectarse con el consumidor y atender sus requerimientos de información de manera dinámica, efectiva y disponible en todo momento, sin necesidad de que sea directamente absuelto por un asistente no digital para tomar una decisión más informada sobre cuál es el producto, servicio o solución que mejor se adaptaría a sus necesidades y preferencias específicas. Lo anterior se puede realizar perfectamente sin necesidad de recurrir a uno o múltiples agentes, poniendo a disposición fuentes de información suficientes que de manera transparente y simple puedan encontrarse y contrastarse en línea, reduciendo el costo tanto para el proveedor como para el consumidor frente a la absolución de reclamos por medios físicos.*

Así, la atención al consumidor a través de canales virtuales puede incluso llegar a ser más eficiente que la atención presencial. En consecuencia, la calidad en la respuesta a reclamos y atención brindada debe basarse en estándares razonables y bien definidos, mas no en el medio utilizado para gestionar los reclamos de los clientes, razón por la cual no se justifica imponer cargas adicionales a proveedores para la atención de reclamos. Por ello, se solicita respetuosamente eliminar las modificaciones propuestas a los artículos 24° y 65° del Código, referentes a la obligación de contar con un sistema de atención de reclamos presencial.

Por los motivos expuestos, respetuosamente solicitan que se analicen los riesgos que el proyecto representa para el desarrollo del comercio electrónico y del ecosistema innovador y de transformación digital peruano y que los aportes compartidos sean considerados para evaluar la viabilidad e impacto regulatorio del proyecto de ley.

- 7) La Cámara de Comercio Americana del Perú (AMCHAM)** refieren que el proyecto genera sobre regulación y plantea estándares ambiguos para la contratación virtual, vulnerando el derecho a la información de los consumidores; por ello, manifiesta que, con relación a la incorporación del artículo 47 al Código del Consumidor, señala que conforme al artículo 1.1 b) del Código, los consumidores tienen derecho “a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante

para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios” 2 . Al respecto, el Código, en su artículo 2°, ya establece la obligación del proveedor de brindar información relevante al consumidor para que este pueda tomar una decisión de consumo; adicionalmente, el artículo detalla que dicha información debe ser “veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible”, además de encontrarse en castellano. En consecuencia, la obligación de dar entregar la información al consumidor ya existe actualmente en el Código; y en caso el proveedor no pueda acreditar que cumplió con esta disposición, será sancionado, conforme prevé la normativa actualmente vigente; siendo que, el Proyecto generaría entonces una sobre regulación respecto de este tema.

En tal sentido, se requiere que las normas que establecen estas obligaciones y su tipificación sean expresas y claras, sin dar lugar a posibles ambigüedades, lo cual consideramos no se ve reflejado en el Proyecto. Por tales razones, sugerimos eliminar estas exigencias.

Señalan que otro importante efecto perjudicial del Proyecto es el desincentivo al desarrollo del comercio electrónico en nuestro país, dado que el Proyecto además de conllevar gastos de adecuación, impone características que generan inseguridad jurídica, y por tanto desalientan el desarrollo del comercio electrónico. Cabe recordar que el comercio electrónico es una importante herramienta para las pequeñas y medianas empresas durante la pandemia, puesto que les permitió comercializar sus bienes y servicios en el contexto de aislamiento social dictaminado por el Gobierno. Siendo así, el establecimiento de procedimientos poco claros y largos en las relaciones de consumo generadas sobre la base de comercio digital, podría desincentivar a las Mypes a continuar con el desarrollo de sus actividades; o, incluso la entrada de nuevos competidores al mercado debido a los altos costos involucrados en la implementación de procedimientos de aceptación de los contratos de consumo; lo cual contradice los fines de transformación digital para el país.

De otra parte, la modificación del artículo 62 propuesta mediante el Proyecto consiste en considerar “método abusivo de cobranza” a la cobranza que provenga de una aceptación que no hubiere sido realizada mediante un procedimiento “específico, excesivo y particular de aceptación” y que conste de más de tres pasos de ejecución. Sobre el particular debemos señalar que, conforme establece el mismo Código en su artículo 61, se consideran métodos abusivos de cobranza aquellos que afectan la reputación del consumidor, atenten contra su privacidad, afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros.

Sin embargo, la modificación planteada en el artículo 62 no calzaría dentro de la definición prevista por dicha disposición para ser considerado un “método abusivo de cobranza” dado que no se evidencia mediante la cobranza de este tipo de contrataciones una afectación a la reputación, privacidad, imagen o tranquilidad del consumidor, más aún si se tiene en cuenta que la redacción del Proyecto no establece cómo debería ser esta cobranza para ser considerada abusiva. En vista de las razones expuestas, sugieren eliminar los artículos 47 y 62 del Proyecto, pues la misma redacción de estos se presta a ambigüedades;

y, no otorgan mayor protección al consumidor, sino que, por el contrario, generan sobre regulación en el mercado de e-commerce, lo cual encarece el servicio prestado por las empresas, lo que podría significar un retraso importante en la economía del país.

Por otro lado, refirió que el proyecto de ley no propone soluciones de mejora para la atención de reclamos, se debe destacar que, al introducir las presentes modificaciones al Proyecto, en vista de que se generan mayores obligaciones en manos de los proveedores para implementar un sistema de atención de reclamos, se debió realizar un análisis de idoneidad en el cual se evalúe el nivel de cumplimiento de la regulación actual en el medio virtual y la satisfacción de los consumidores en los reclamos virtuales, y realizar un análisis del costo-beneficio de implementar tal medida, lo cual no se advierte en el presente Proyecto.

Asimismo, se establece expresamente en la modificación del artículo 65 que “Los proveedores quedan prohibidos de recibir y atender los reclamos solamente mediante medios telefónicos o virtuales”. Al respecto, cabe señalar que los negocios digitales cuentan con amplias y diversas vías que permiten conectarse con el consumidor y atender sus requerimientos de información de manera dinámica y efectiva, sin la necesidad de que sea directamente absuelto por un asistente no digital para tomar una decisión más informada sobre cuál es el producto/servicio que mejor se adaptaría a sus necesidades y preferencias específicas. Lo anterior se puede realizar perfectamente sin necesidad de recurrir a uno o múltiples agentes, que si bien estarán capacitados para brindar la información esencial; resulta incomparable respecto a las fuentes de información que fácilmente puedan encontrarse y contrastarse en línea y no solo ello, sino que el costo tanto para el consumidor como para la empresa es menor si la absolución de reclamos se realiza a través de medios digitales.

*Por las razones expuestas, se recomienda que los **artículos 24 y 65 eliminen la obligación de contar con un sistema de atención de reclamos presencial**, mientras exista un mecanismo que ya cuente con los requisitos establecidos en el Código de Defensa del Consumidor.*

e) Posición de la Comisión.

La Comisión considera que la obligación, ya establecida en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, a cargo del proveedor de entregar una copia del contrato no sólo tiene por finalidad resguardar el derecho a la información del consumidor, sino que además tener esta copia le garantiza la posibilidad de exigir el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato, ante la entrega defectuosa o extemporánea del bien o la prestación del servicio por parte de cualquier proveedor, así como le facilita la situación de determinar las consecuencias del incumplimiento de sus obligaciones como adquirente del servicio o bien.

En este ejercicio del derecho a la copia en un plazo determinado se reduce la asimetría de información generada en este tipo de relaciones de consumo que en su mayoría son realizadas a través de contratos de adhesión o condiciones

generales de contratación que se caracterizan por su formulación unilateral donde hay nula o escasa capacidad de influencia que el consumidor tiene sobre el contenido, es decir no son negociadas.

Esta obligación a emitir la copia no solo obliga al proveedor a redactar los contratos de adhesión y sus anexos en términos claros, sino que le exige la entrega de una copia del contrato y de los anexos suscritos por el consumidor y de esta forma se dota de seguridad al consumidor en su relación de consumo.

Los miembros de la Comisión consideran necesario impartir normas aplicables para la contratación por vía electrónica, telefónica o bajo cualquier sistema de atención automatizada asistido por inteligencia artificial o asistente digital, y reconocer en este tipo de relaciones de consumo el proveedor es responsable de acreditar que la información fue puesta oportunamente a disposición del consumidor y que este aceptó los términos contratados. Asimismo, reconocerles la posibilidad de obtener copia que evidencia la existencia de la transacción y de las condiciones de la misma por ello cuando el consumidor solicite copia de los documentos que acrediten la contratación, podrá obtener la misma en el plazo de 15 días hábiles siendo el proveedor responsable de su entrega.

Respecto de la propuesta de modificaciones a los artículos 24, 65 y 62 de Código tal como han sido planteados por la iniciativa legislativa, evaluando las opiniones recibidas de diversos sectores, se han evaluado variables, tales como:

- Exigir que toda transacción de consumo cuente con un mínimo de pasos de ejecución podría generar procesos engorrosos que dilatan las compras y generen incomodidad y desconfianza del consumidor.
- El limitar las transacciones de consumo por procesos engorrosos se podrían obstaculizar la reactivación económica del país y reducir la satisfacción del consumidor.
- La mayoría de los negocios de comercio electrónico son Mypes, que al obligarlas a generar transacciones en tres pasos podría desincentivar la entrada de nuevos competidores al mercado.
- La inversión en innovación y desarrollo para las Mypes genera costos que no estarían en posibilidad de afrontar.

Por todo lo señalado, la Comisión de cara a lo manifestado por los sectores, se habría evidenciado objetivamente que se podrían afectar las transacciones que se generen en el comercio electrónico y también podrían afectar al emprendimiento digital.

Considerando que gracias a la Política General sobre el Gobierno y Transformación Digital con equidad, el Perú ha sido reconocido en el Índice GovTech del Banco Mundial, y que nos coloca entre los países más avanzados en transformación digital, así también el país está muy bien situado en el Ranking Mundial de Innovación de la Organización Mundial de Propiedad Intelectual – OMPI, además de organizaciones como el Foro de Gobernanza en Internet, la OCDE y Naciones Unidas vienen reconociendo las buenas prácticas impulsadas en materia de transformación digital.

En ese contexto el impulso del comercio electrónico, la economía digital, el emprendimiento digital, y la digitalización y resiliencia de las Pequeñas y Medianas Empresas o PYMES merecen ser facilitadas y debidamente acompañadas para que en su desarrollo mejore la calidad de vida de la sociedad en su conjunto sin afectar la economía de los consumidores.

Finalmente, en el debate del dictamen realizado en la sesión de la Comisión el congresista Morante Figari, propuso que en el caso del literal e) del texto sustitutorio propuesto debería darse la opción que el consumidor pudiera tener la alternativa de solicitar copia escrita o copia virtual, propuesta que fue amparada por el presidente de la Comisión.

f. Análisis costo beneficio

El Texto Sustitutorio propuesto por el presente dictamen traerá beneficios para la sociedad en su conjunto, y los costos que se generen serán para determinados actores, todo ello se diagrama en el siguiente cuadro:

Incidencia en el consumidor:

<i>COSTO</i>	<i>BENEFICIO</i>
• Ninguno	• Obtener la copia del contrato de consumo le garantiza la posibilidad de exigir el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato, ante la entrega defectuosa o extemporánea del bien o la prestación del servicio por parte de cualquier proveedor. • La copia a su disposición le facilita determinar las consecuencias del incumplimiento de las obligaciones como adquirente del servicio o bien. • Se reduce la asimetría informativa.

	Se mejora la protección de los consumidores.
--	--

Incidencia para el Estado:

<i>COSTO</i>	<i>BENEFICIO</i>
- Supervisión a los proveedores, dentro de las normas y presupuestos ya asignados a las instituciones para tal fin. - Mejorar o adaptar a la nueva norma	- Se reduce la asimetría de la información. - Se mejora legislativamente la protección de los consumidores. - Se da cumplimiento a la Segunda Política Pública de Estado. - Se da cumplimiento a los Principios para unas buenas prácticas comerciales señaladas en las Directrices para la Protección del Consumidor aprobadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas establece, en el literal f) del numeral VI.

Incidencia en los proveedores:

<i>COSTO</i>	<i>BENEFICIO</i>
- Adaptar sus prácticas comerciales a la nueva normativa. - Impulsar la adopción de procesos de contratación más eficientes.	- Mejorar la imagen corporativa y la reputación de la empresa frente a sus clientes o consumidores. - Genera mayor confianza de los consumidores. - Fomenta una cultura interna de respeto a la normativa de consumo. - Reduce las contingencias de consumo como los reclamos y denuncias.

El Texto Sustitutorio que contiene el presente dictamen de convertirse en Ley, no generará ningún tipo de gasto para el erario nacional; el costo que asumirían los proveedores está condicionado a que los consumidores pidan las copias que requieran y ello genera que los proveedores adapten sus prácticas comerciales a la nueva normativa y a impulsar la adopción de procesos de contratación más eficientes.

Por otro lado, los costos de supervisión a los proveedores, que el Indecopi tendrá que monitorear están dentro de las normas y presupuestos ya asignados a la institución para tal fin y el adaptarse a la nueva norma no será mayor esfuerzo dado que el derecho a la copia del contrato ya está establecido por la Ley 29571, lo que se da con la nueva norma es el plazo de entrega de los mismos al consumidor.

Finalmente, los mínimos costos que se exigen a los proveedores y al Estado tienen como objetivo el cumplimiento constitucional de la defensa de los derechos de los consumidores y el cumplimiento de las normas señaladas en el Código de Defensa del Consumidor.

V. CONCLUSIÓN

Por las consideraciones expuestas, la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, de conformidad con lo establecido en el literal b) del artículo 70 del Reglamento del Congreso de la República, recomienda la **APROBACIÓN** del Proyecto de Ley **1312/2020-CR**, con el siguiente texto sustitutorio:

TEXTO SUSTITUTORIO

LEY QUE MODIFICA LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, A FIN DE MEJORAR LA PROTECCIÓN MÍNIMA DEL CONTRATO DE CONSUMO

Artículo único. Modificación del artículo 47 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

Se modifica el literal e) y se incorpora el literal f) al artículo 47 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, con los siguientes textos:

“Artículo 47. - Protección mínima del contrato de consumo

En los contratos de consumo se observa lo siguiente:

[...]

- e. Los proveedores deben entregar a los usuarios copia de los contratos y demás documentación relacionada con dichos actos jurídicos cuando éstos hayan sido celebrados por escrito, incluidas las condiciones generales de la contratación. Asimismo, cuando el consumidor solicite copia física o virtual de estos, el proveedor debe entregar los documentos en un plazo máximo de quince días hábiles contados desde que recibió la solicitud. Los proveedores son responsables de dejar constancia de la entrega de los documentos al consumidor.*
- f. En el caso de contratación por vía electrónica, telefónica o bajo cualquier sistema de atención automatizada asistido por inteligencia artificial o asistente digital, el proveedor es responsable de acreditar que la información fue puesta oportunamente a disposición del consumidor y que este aceptó los términos contratados. Asimismo, cuando el consumidor solicite copia de los documentos que acrediten la contratación, aplica el plazo establecido en el literal e); siendo el proveedor responsable de su entrega.*

13.07.22
En debate
S/M
106 107
0 0
0 0
At At

No son exigibles las cláusulas, condiciones, estipulaciones y prácticas que infrinjan el presente artículo.”

Dese cuenta
Sala de Comisión

Lima, 31 de mayo de 2022.



Firmado digitalmente por:
LOPEZ MORALES Jeny Luz
FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 02/06/2022 19:01:56-0500



Firmado digitalmente por:
LUNA GALVEZ Jose Leon FAU
20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 01/06/2022 14:17:04-0500



Firmado digitalmente por:
GONZA CASTILLO Américo
FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 01/06/2022 16:00:04-0500



Firmado digitalmente por:
MONTEZA FACHO Silvia
Maria FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 01/06/2022 15:47:54-0500



Firmado digitalmente por:
TACURI VALDIVIA German
Adolfo FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 01/06/2022 16:52:22-0500



Firmado digitalmente por:
CAMONES SORIANO Lady
Mercedes FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 02/06/2022 10:17:38-0500



Firmado digitalmente por:
OBANDO MORGAN Aristela
Ana FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 02/06/2022 11:44:28-0500



Firmado digitalmente por:
CICCIA VASQUEZ Miguel
Angel FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 02/06/2022 11:57:41-0500



Firmado digitalmente por:
LOPEZ UREÑA ILICH FREDY
FIR 42834886 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 02/06/2022 13:00:48-0500



Firmado digitalmente por:
MORANTE FIGARI Jorge
Alberto FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06/06/2022 10:11:13-0500



Firmado digitalmente por:
PARIQÑA SINCHÉ Alfredo
FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06/06/2022 10:04:17-0500

ACTA

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



Firmado digitalmente por:
GONZA CASTILLO Américo
FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 03/06/2022 16:04:46-0500

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2021-2022

VIGÉSIMA PRIMERA SESIÓN ORDINARIA

Martes, 31 de mayo de 2022

Sumilla:

- Se aprobó por Mayoría el Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 1312/2021-CR que mediante un Texto Sustitutorio propone la Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de mejorar la protección mínima del contrato de consumo.
- Se aprobó por unanimidad la dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Vigésima Primera Sesión Ordinaria, para ejecutar los acuerdos adoptados.

En la Plataforma Virtual *Microsoft Teams* y en la Sala Francisco Bolognesi del Palacio Legislativo siendo las 11 horas con 18 minutos del día martes 31 de mayo de 2022, se reunieron bajo la presidencia del congresista José León Luna Gálvez, los congresistas miembros titulares Alfredo Pariona Sinche, Américo Gonza Castillo, Víctor Raúl Cutipa Ccama, Germán Adolfo Tacuri Valdivia, Janet Milagros Rivas Chacara, Jorge Morante Figari, Auristela Ana Obando Morgan, Ilich Fredy López Ureña, Silvia María Monteza Facho, Lady Mercedes Camones Soriano, Adriana Josefina Tudela Gutiérrez, Miguel Ángel Ciccía Vásquez e Isabel Cortez Aguirre; y la congresista accesitaria Jeny Luz López Morales.

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

I. ACTA

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

II. DESPACHO

El señor Presidente dio cuenta que se ha recibido el Oficio 226-2022, cursado por la Sunass, mediante el cual remite invitación, para que los asesores o personal de los despachos de los congresistas miembros de la Comisión de defensa del consumidor, asistan a una charla informativa virtual, que será sobre el *procedimiento de reclamos*, así como para tratar *temas comerciales, operacionales y problemas referidos al acceso al servicio de saneamiento*. Dicho evento se llevará a cabo el día viernes 03 de junio a las 15:00hrs., por lo que se solicita que las personas de los despachos que estén interesados, puedan registrar su participación a través de la secretaría técnica.

III. INFORMES

No hubo informes.

IV. PEDIDOS

No hubo pedidos.

V. ORDEN DEL DÍA

5.1. Debate del predictamen recaído en el Proyecto de Ley 1312/2021-CR que mediante un Texto Sustitutorio propone la Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de mejorar la protección mínima del contrato de consumo

El señor Presidente sustentó el contenido del predictamen recaído en el Proyecto de Ley 1312/2021-CR que mediante un Texto Sustitutorio propone la Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de mejorar la protección mínima del contrato de consumo. Señaló que dicho texto fue distribuido oportunamente.

Al respecto, señaló que el proyecto de ley, tiene como objeto mejorar la protección mínima en los contratos de consumo y comunicó que las opiniones que se han recibido y analizado señalan observaciones en algunos artículos, las mismas que se han evaluado. La propuesta de predictamen contiene un texto sustitutorio que considera que la obligación, ya establecida en el código del consumidor, que obliga al proveedor a entregar una copia del contrato, no solo tiene por finalidad resguardar el derecho a la información del consumidor, sino que además, tener esta copia le garantizará al consumidor la posibilidad de exigir el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato, ante la entrega defectuosa o extemporánea del bien o la prestación del servicio por parte de cualquier proveedor, así como le facilita la situación de determinar las consecuencias del incumplimiento de sus obligaciones como adquirente del servicio o bien.

Siguiendo con su exposición, refirió que el texto sustitutorio plantea modificar el literal e) del artículo 47 e incluir un literal f) para los efectos de los contratos por vía electrónica, telefónica o bajo cualquier sistema de atención automatizada asistido por inteligencia artificial o asistente digital, el proveedor será responsable de acreditar que la información fue puesta oportunamente a disposición del consumidor, y que éste aceptó los términos contratados. Asimismo, refirió que cuando el consumidor solicite copia de los documentos que acrediten la contratación, aplica el plazo de 15 días, siendo el proveedor responsable de su entrega. En ese sentido, el reconocimiento al derecho a la copia del contrato en un plazo de 15 día hábiles, se reduce la asimetría de información, generada en este tipo de relaciones de consumo, que en su mayoría son realizadas a través de contratos de adhesión o condiciones generales de contratación, que se caracterizan por su formulación unilateral, donde hay nula o escasa capacidad de influencia, que el consumidor tiene sobre el contenido, es decir, no son negociadas.

Esta obligación a emitir la copia no solo obliga al proveedor a redactar los contratos y sus anexos en términos claros, sino que le exige la entrega de una copia del contrato y de los anexos suscritos por el consumidor y de esta forma se le da seguridad al consumidor, en su relación de consumo.

Entonces, el predictamen también considera necesario impartir normas aplicables para la contratación por vía electrónica, telefónica o bajo cualquier sistema de atención automatizada asistido por inteligencia artificial o asistente digital en los términos señalados. En ese contexto, se plantea a la Comisión aprobar esta modificatoria al Código privilegiando el derecho a la información de todo consumidor, como su primer y más importante derecho. Este dictamen hará que se adopten procesos más eficientes y con ello se va mejorar la imagen corporativa y la reputación de las empresas frente a sus clientes o consumidores. Por ello, es importante aumentar mayor confianza de los usuarios y fomentar una cultura interna de respeto a la normativa de consumo, reduciendo las contingencias como los reclamos y denuncias.

Finalmente, señaló que este predictamen tal como lo propone el texto sustitutorio, impulsa el comercio electrónico, la economía digital, el emprendimiento digital, la digitalización y resiliencia de las pequeñas y medianas empresas o pymes que merecen ser facilitadas y debidamente acompañadas, para que en su desarrollo mejore la calidad de vida de la sociedad en su conjunto, sin afectar la economía de los consumidores.

El señor Presidente abrió el debate e invitó la participación de los señores congresistas miembros de la Comisión.

El congresista Jorge Morante Figari señaló que tal vez, por disposición del propio consumidor, sobre todo, cuando el contrato se hace presencialmente, solicite la copia del contrato y de las cláusulas generales, el consumidor puede elegir que se le entregue físico o de forma virtual. En ese contexto, propuso que en el literal e) se podría poner una parte final que diga *el consumidor elegirá si el proveedor le entrega la documentación en vía física o virtual*, para evitar la producción de papel; entonces, si la presidencia lo considera conveniente, se le podría dejar al consumidor esa posibilidad de elegir, obviamente se debe dejar constancia de la entrega.

Le recordó al presidente que la semana pasada remitió oficio a la Comisión, por el cual solicitaba la presencia de la superintendente de Banca y Finanzas, para que informe de la aprobación de los post digital con pantalla táctil. Razón del pedido, es porque a las personas con discapacidad visual, se les hace imposible hacer los pagos, toda vez que se tiene que revelar la clave, dado que antes eran con botones que fácilmente se podía utilizar, pero ahora que son táctiles, dijo que para ellos es imposible hacer ese acto, además ello, atenta contra sus derechos.

Al respecto, **el señor Presidente** dijo que se considerará el aporte del congresista Jorge Morante al texto sustitutorio y con respecto a la invitación a la superintendente, indicó que se le convocará para el 7 de junio del presente, para que brinde la información antes señalada.

No habiendo más intervenciones, **el señor Presidente** señaló que con cargo a redacción al texto sustitutorio, con la propuesta del congresista Jorge Morante, solicitó a la secretaria técnica llamar a los congresistas para que señalen el sentido de su voto.

Seguidamente, **el señor Presidente** sometió a votación nominal de los congresistas miembros presentes en la sala virtual y presencial de la Comisión, el dictamen recaído en el Proyecto de Ley 1312/2021-CR que mediante un Texto Sustitutorio propone la Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de mejorar la protección mínima del contrato de consumo.

Luego de la votación nominal, el dictamen fue aprobado por MAYORÍA: Con 11 votos a favor de los señores congresistas José Luna Gálvez; Alfredo Pariona Sinche; Américo Gonza Castillo; Adolfo Tacuri Valdivia; Jorge Alberto Morante Figari; Auristela Obando Morgan; Silvia Monteza Facho; Miguel Ángel Ciccía Vásquez; Ilich Fredy López Ureña; Lady Camones Soriano; y la congresista Jeny Luz López Morales miembro accesitario por licencia del congresista titular Luis Cordero Jon Tay. Se abstuvo de votar la congresista Isabel Cortéz Aguirre. No hubo votos en contra.

5.2. Problemática de los peajes a nivel nacional y su afectación a los usuarios

El señor Presidente dejó constancia que los alcaldes de los distritos de Villa el Salvador y de Puente Piedra, fueron invitados a esta sesión, pero hoy día nos informaron que no asistirán. Luego, dio la bienvenida a los señores invitados Jorge Pinto Rossi, representante de las asociaciones de consumidores ante el Consejo Nacional de Protección del Consumidor; ingeniero Renzo Alejandro Martínez Ramírez, Gerente de Promoción de la Inversión de la

Municipalidad Metropolitana de Lima; Ana Cardoza, directora de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor – Indecopi; Luis Enrique Flores Fernández, presidente del Gremio UNT-Perú; Javier Martín Hervías Concha, Director General de Concesiones de Transportes; Verónica Villena Villar, representante del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, y Francisco Jaramillo Tarazona, asesor de coordinación técnica de la Presidencia del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte Público – Ositrán.

El señor Jorge Pinto Rossi, Representante de las asociaciones de consumidores ante el Consejo Nacional de Protección del Consumidor en principio dijo que todos los documentos que se mencionaran en esta comisión están en poder de la Comisión, los que pueden ser compartidos con quien lo solicite. Luego, mediante el uso de diapositivas, expuso sobre el bloqueo de la vía Barlovento de Villa el Salvador y dijo que procedieron con el Indecopi a verificar el 24 de febrero del presente, la existencia de 24 bloques de cemento, con caseta de seguridad de gas, impidiendo el libre paso por el malecón Barlovento, según constatación policial del 04 de febrero de 2022. En la vía adyacente al peaje también se detectó bloqueo con trancas verticales, contando también con personal de vigilancia de la empresa de seguridad de gas contratada por Rutas de Lima y se encontraron gran cantidad de circuitos de manejo, entre ellos, uno sobre la propia vía del malecón.

Seguidamente, trató sobre la situación actual de la problemática de los peajes a nivel nacional y su afectación a los usuarios, entre otras acciones y coordinaciones que realizaron con la municipalidad de Villa el Salvador y la Municipalidad Metropolitana de Lima sobre contratos de concesión y peajes que los pobladores no pagarán para ingresar a sus domicilios.

Comentó que la Municipalidad de Villa el Salvador informó al Indecopi de la gran cantidad de colectivos, vehículos de carga y particulares que buscan evadir el peaje, deterioran la vía y causan inseguridad. Al mismo tiempo, abordó sobre las actas de los pobladores que expresan sus problemas y presentan las siguientes propuestas: que la Municipalidad de Villa el Salvador coloque un control de paso en los ingresos a la playa barlovento – playa Venecia (carretera), custodiado y supervisado por ella, para impedir el ingreso de vehículos de carga y transporte no autorizados; se permitirá el ingreso irrestricto de todo tipo de vehículo particular, familiar y privado, incluyendo los foráneos ; que se asfalten e iluminen todas las vías del malecón ; que se desocupen los circuitos de manejo que invaden las vías públicas y que se refuerce la seguridad ciudadana. Luego, trató sobre las recomendaciones de la Defensoría del Pueblo a la Municipalidad de Villa el Salvador y a la Municipalidad Metropolitana de Lima.

En sus conclusiones refirió las siguientes apreciaciones; que las vías de comunicación terrestres son un servicio básico al que está obligado el estado a brindar, por ley ; no puede convertirse en un negocio oneroso para el ciudadano; menos aún, una limitación de nuestro derecho de libre tránsito, garantizado por la Constitución; la Municipalidad de Villa el Salvador - VES argumenta seguridad y deterioro de las vías, repitiendo varias veces la evasión de los peajes, lo cual no es de su competencia, ya que, es un asunto entre la Municipalidad Metropolitana de Lima y el concesionario; la Municipalidad de Villa el Salvador no menciona los vehículos que ingresan por las entradas post peajes, debilitando la seguridad ciudadana con la presencia de extraños que van a realizar sus prácticas de manejo en los circuitos no autorizados. La Municipalidad de Villa el Salvador no ha tomado medidas para el retiro de los circuitos de manejo que, a la fecha, siguen funcionando irregularmente; no nos pueden obligar a convertirnos en usuarios cautivos (punto de fuga); tienen que cumplir con implementar la ruta alterna; ejecutar trabajos de asfaltado y mantenimiento del pavimento en la vía Barlovento; mejorar la iluminación en la zona; se debe respetar el libre tránsito (art. 2° inc. 11); regular y gestionar el tránsito de los vehículos no autorizados; los pobladores de Villa El Milagro y aledaños, están exonerados del pago del peaje en las casetas de cobro; retirar los circuitos de manejo ilegales que dispongan medidas enérgicas para impedir este flagrante abuso inconstitucional; que se denuncie a los responsables de estas

infracciones y de la incurrancia en omisión de funciones. que se tomen en cuenta las recomendaciones de la defensoría; que todas las autoridades competentes cumplan con sus funciones.

El ingeniero Renzo Alejandro Martínez Ramírez, gerente de Promoción de la Inversión de la Municipalidad Metropolitana de Lima mediante el uso de diapositivas trató sobre el tema de Proyecto de Concesión de Vías Nuevas de Lima, de su inversión en los hechos acontecidos, conexiones pactadas en ese entonces era de 30 años y dijo que actualmente las obras están a más del 50%. Luego, explicó sobre las adendas de los contratos de concesiones, de los alcances de los peajes y del proyecto que están compuestos de dos vías existentes.

Seguidamente, desarrolló el tema de las modificaciones contractuales, sobre el monto de inversión, evolución del monto del pago de las tarifas de los peajes y de los alcances de su incremento. Asimismo, trató sobre las implicancias de las rutas alternas propuesta y abordó sobre la situación del distrito de Villa El Salvador, y sobre la normatividad de la Municipalidad de Lima y de su competencia.

La señora Ana Peña Cardoza, directora de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor- Indecopi mediante el uso de diapositivas abordó sobre las acciones desplegadas ante el bloqueo de la vía alterna del peaje de Villa el Salvador y trató sobre la competencia del Consejo Nacional de Protección del Consumidor, y de sus acciones.

Al respecto, explicó con relación a la problemática identificada durante el desarrollo de la Centésima Décima Sexta Sesión Ordinaria del Consejo Nacional de Protección del Consumidor (22.12.2021), el señor consejero Jorge Pinto Rossi, representante titular de las asociaciones de consumidores ante el CNPC, informó sobre la vía Barlovento vía alterna al peaje de Villa el Salvador, que se instalaron bloques de cemento que impedirían el tránsito.

Luego, se trasladó la información a las autoridades competentes, que son las siguientes: Defensoría del Pueblo, Municipalidad Metropolitana de Lima, Municipalidad de Villa el Salvador, Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN y Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Asimismo, informó que visitaron la Vía Alterna y explicó sobre las acciones de difusión de la problemática advertida y dio alcances de las acciones que se tienen en curso. Finalmente, comunicó que dejará una guía, que es información en el que figura más de 90 peajes en nuestro país, sobre su costo y servicios que incluye.

El señor Luis Enrique Flores Fernández, presidente del gremio COTRAP APOIP señaló que, se siente preocupado por el costo y servicio que brindan los centros de peajes, y refirió que el sistema de peajes no ayuda que los ciudadanos puedan tener las mismas oportunidades. Observó y dijo que no sería posible que los que venden servicios tengan que pagar el peaje. Ante ello dijo que el usuario debería de participar en la decisión de costo del pago del peaje y que el Congreso debería impulsar el cambio de las políticas públicas del sistema del peaje, dado que es perverso este sistema.

El señor Javier Marchese Quiros, presidente del gremio UNT-PERÚ mediante el uso de diapositivas trató sobre las vías nacionales, dijo que no han sido escuchados en los últimos 20 años. Luego, trató sobre los inconvenientes percibidos por los camioneros de UNT Perú, como son: 1. NO se conoce el costo real de mantenimiento del tramo concesionado. 2. Los reajustes tarifarios se realizan aplicando un sistema de indexación, sin considerar el cumplimiento del nivel de servicios, ni su total entrega de la infraestructura vial. 3. No se ha considerado cuando el nivel de usuarios supere el mínimo obligatorio de ellos. 4. No se ha incluido la cláusula anticorrupción y de seguridad vial. 5. No se ha considerado el tiempo máximo de respuesta de servicio de auxilio

y de ambulancia ya que no se cuenta con la cantidad necesaria de grúas y ambulancias. 6. Largas colas para el pago de peajes, sin haberse estipulado el sistema del control del tiempo de espera para que se abra la tranca y se dé el pase libre 7. Ausencia de un real sistema de pago de peajes electrónicos 8. Pago de peaje de los ejes que no apoyan en la vía. 9. Pago de peajes por cada unidad por cada pase y no facturación mensual de la empresa. 10. NO pago de peaje a los camiones por cantidad de ejes sino por ejes y peso bruto transportado. 11. OVALOS DE LA MUERTE, diseños inapropiados para una carretera, múltiples accidentes, pérdidas de cargas y pérdida de máquinas para el transportista. (AUNOR Y COVISOL PNN) 12. Incidencia traumática en los costos del transporte de 2% a 14% con distancias menores a los 100 km. 13. NO habilitación de puntos de descanso para los camiones *Truck Center*.

Finalmente, dio a conocer algunas conclusiones, que fueron las siguientes:

1. Se hace imperiosa la necesidad de evaluar los contratos y/o revisar e incorporar las mejoras que correspondan para la satisfacción de los usuarios vía- adendas.
2. Incorporar el uso obligatorio de peajes electrónicos con pago en tarjetas y/o dirección registrada de la placa con costo penal y captura de unidad que no paga.
3. Incorporar balanzas dinámicas de peso por eje en cada peaje, para que se pague por peso bruto transportado, lo cual serviría para eliminar los arreglos en balanzas Sutran.
4. Se solicite a Ositran, el procedimiento implemente para la aplicación del libre pase en peajes, cuando excedan los Tiempo de Espera en Cola – TEC, cuando corresponda y se solicite al Indecopi, la fiscalización del cumplimiento del procedimiento de reclamaciones.

El señor Javier Martín Hervias Concha, coordinador en la Dirección de la Inversión Privada de la Dirección General de Programas y Proyectos de Transportes trató sobre las concesiones de las carreteras, contratos de la red, carreteras concesionadas en red vial nacional, peajes en concesiones autofinanciadas y de su costo, seguridad vial, política de transportes y dijo que, como afectación de la política de la inversión privada, estas deben trabajar interrelacionadamente.

Luego, explicó sobre las formas de reajustes que se da cuando se cumple la concesión y dijo que algunos contratos se reajustaron, al mismo tiempo, desarrolló sobre el tratamiento de los peajes, que es la forma de que el concesionario recupera la inversión realizada. En el caso de las concesiones autofinanciadas, dijo que obviamente pagada por el usuario y refirió que el Estado tiene una participación activa en la entrega de terrenos para la ejecución de obras. Señaló que en algunas concesiones autofinanciadas y cofinanciadas; en esta última el Estado pone un monto adicional, porque el peaje no logra cubrir los costos de operaciones de esas concesiones cofinanciadas.

Al respecto, dijo que dichas acciones forman parte de la Política de Estado y que está en lo cierto en lo que se refiere a mejorar el servicio a los usuarios. Ante ello, explicó sobre el diagnóstico interno sobre los acontecimientos de modificar las variables, que permitan mejoras del servicio a los usuarios, el cual es un marco normativo específico.

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

Seguidamente, le refirió al representante del Ministerio de Transportes que, hubiera querido que le plantee algunas alternativas para solucionar algunos problemas sobre los temas que se han indicado en la sesión. Por ello, hizo las preguntas, según lo expuesto, no habría solución ni al

problema nacional, ni a los de Lima y cuál es el planteamiento del ministerio, para que puedan tener una alternativa en el caso de Lima.

Sobre el particular, **el señor Javier Martín Hervias Concha, coordinador en la Dirección de la Inversión Privada de la Dirección General de Programas y Proyectos de Transportes** explicó sobre las competencias que le confiere al ministerio de transportes y comunicaciones, y dijo que lo importante es que la red 5 y red 6, las dos concesiones ya han terminado sus obras, y lo que se están desarrollando son obras accesorias.

El señor Francisco Jaramillo Tarazona, asesor de coordinación técnica de la presidencia del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte Público – Ositran mediante el uso de diapositivas abordó sobre el rol que cumple el Ositran en la Supervisión y Fiscalización de las Redes Viales Concesionadas, como son las siguientes:

- Proceso de Concesión de Infraestructura de Transporte;
- Infraestructura de Transporte Bajo el Ámbito del OSITRAN;
- Concesiones Supervisadas;
- Situación de las Concesiones de Redes Viales;
- Obligaciones en los Contratos de Concesión y Situación de las Concesiones de Redes Viales. Régimen Tarifario en los Contratos Viales;
- Determinación de los peajes;
- Las reglas para el cobro de las Tarifas (Régimen Tarifario) se encuentran establecidas en los Contratos de Concesión.

También trató sobre el tema de las cláusulas de reajuste tarifario acordadas en los contratos de concesión y sobre cómo se financia la infraestructura vial concesionada y sobre la situación de la autopista del Sol: Autopista del Sol: Trujillo – Sullana; e IIRSA Centro –Tramo 2.

Por otro lado, refirió de los aspectos a tener en cuenta:

1. Saneamiento de terrenos e interferencias oportunamente.
2. Recepción de avances parciales de obras.
3. El incremento y/o ajuste tarifario debe estar asociado a la culminación de las obras.
4. Obras encargadas al Concedente en los Contratos de Concesión.
5. Inversiones en Seguridad Vial.

El señor Luis Enrique Flores Fernández, presidente del gremio COTRAP APOIP observó y preguntó, qué hacer con una estructura, como es la red vial, y qué política pública se tiene en la estructura vial, si va a ser cobrada o lo va provisionar el Estado. Luego, trató sobre la problemática de la situación del peaje y de los contratos de concesión, observó, y lamentó que se tenga que pagar para pasar al otro lado.

El señor Javier Marchese Quirós, presidente del gremio UNT-PERÚ, de la misma manera mostró preocupación por la situación del cobro irregular del peaje, por lo que dijo que no habría transparencia. Al mismo tiempo, precisó que el Ositran tiene que tener opinión vinculante y que los representantes del Congreso son los encargados de recibir ese conocimiento, para tomar las decisiones en beneficio de los usuarios. Luego, observó sobre las implicancias de las concesiones y de los contratos de estos, y refirió que habría vacíos en la normatividad en la aplicación en las municipalidades.

La señora Verónica Villena Villar, en representación del Ministerio de Transporte y Comunicaciones complementando la exposición, trató sobre Provias Nacionales. Indicó que se emitió la Resolución 533 el año pasado, exonerando el pago de los ejes retráctiles por los peajes

no concesionados. Y que de los peajes que se tienen como Provias, 4 están suspendidos temporalmente, hasta se recupere la estabilidad en ese tramo. Explicó sobre los alcances de los peajes no concesionarios.

El **señor Presidente** preguntó al representante del Ministerio de Transportes, si se está encontrando que en los contratos haya un mínimo de aporte y que el Estado tiene que aportar.

Al respecto, el **señor Javier Martín Hervias Concha, coordinador en la Dirección de la Inversión Privada de la Dirección General de Programas y Proyectos de Transportes** señaló que, al momento de la restructuración, con el fin de que el concesionario pueda tener un financiamiento a baja tasa, lo que hace el Estado le da una mínima garantía, lo que va a permitir un mínimo de flujo vehicular, pero esta garantía está bastante alejada del nivel promedio del flujo normal. Generalmente está alrededor del 15 o 20 %; es decir, que el ingreso del flujo vehicular baje hasta 20% es poco probable y esto se hace para que ellos puedan establecer una seguridad cuando vayan a obtener financiamiento, y decir de este monto no va a bajar. Pero, dijo que lo importante es, un contrato de riesgo, que sólo lo tienen algunos contratos, como en los autofinanciados; que él recuerda no hay contrato que tenga un tope máximo del flujo vehicular.

El **señor Jorge Pinto Rossi, representante de las asociaciones de consumidores ante el Consejo Nacional de Protección del Consumidor**, dijo que está sorprendido con esta situación de estos hechos en los que están viviendo los consumidores. Luego refirió que cuando un servidor público asume una responsabilidad, se preocupa en servir al ciudadano, al mismo tiempo, explicó sobre la situación que sucede en los peajes, de los incumplimientos de los contratos y sobre la normatividad constitucional que protege a los consumidores. Sugirió que se debería modificar la normatividad, entre otros temas de importancia.

La **ingeniera Rocío Espinoza, representante del Ministerio de Transportes y Comunicaciones** complementando la exposición, trató sobre los alcances de las concesiones y de las tarifas y desarrolló el tema de la normatividad de los peajes de rutas cortas, que son para ciertos vehículos.

El **señor Presidente** observó y dijo que el Indecopi debe defender a los consumidores. Ante ello, indicó que urge una reunión pronta con el presidente del Indecopi. Ahora el Ministerio de Transportes también tiene responsabilidad, alertó que las diferentes estructuras viales no avanzan, siguen paralizadas, pero siguen cobrando el peaje, por ello, preguntó, quién es el culpable, pero no hay culpable y quién determina ello.

El **señor Javier Martín Hervias Concha, coordinador en la Dirección de la Inversión Privada de la Dirección General de Programas y Proyectos de Transportes** señaló que es responsabilidad del concedente y dijo que el Estado también se compromete en entregar las áreas para el desarrollo del proyecto, entonces las responsabilidades se han separado en virtud del contrato. En ese caso, si es responsabilidad del concedente entregar esas áreas, eso en su momento el Ministerio decidió que lo haga a través de Provías Nacional, ahora esto es un tema que ha ocurrido no solamente en las concesiones viales, pero lo importante de aquí, el proceso como tal, está fragmentado.

El **señor Presidente** preguntó en cuánto a la autopista Ramiro Prialé, y dijo ¿quién responde?, porque no se ha logrado ejecutar.

El **ingeniero Renzo Alejandro Martínez Ramírez, gerente de Promoción de la Inversión de la Municipalidad Metropolitana de Lima** contestando la pregunta, se refirió a los contratos de concesión de Lima, sobre los tramos; sobre el sistema de peajes de la vía de evitamiento y sobre adendas de contratación contractual. Ante ello, indicó que ellos han retomado el tema, para

continuar se tiene dos frentes para culminar con la expropiación y liberación de interferencias a pesar de las dificultades mencionadas y, por otro lado, fuera del marco del contrato de concesión, es por intermedio del Emape se puede realizar algunas obras en el tramo 2.1, dado que el tramo 2.2 es llegar hasta el puente de los Ángeles que es el tramo que mencionó que es inejecutable.

El señor Presidente refirió que, con respecto con el tema que comentó y observó el Presidente de las asociaciones, preguntó, qué acciones van a tomar y si va a seguir cerrada la movilidad al sur.

El ingeniero Renzo Alejandro Martínez Ramírez, gerente de Promoción de la Inversión de la Municipalidad Metropolitana de Lima señaló que como mencionó al principio de su exposición, este contrato data del 2013 y han pasado 12 administraciones, las cuales han sido sujetas a modificaciones contractuales y que tuvo como consecuencia un mayor monto de inversión por parte del concesionario en las denominadas actividades previas, y eso tuvo su correlato con las alzas tarifarias. Explicó sobre la problemática en cuestión de los vecinos de Villa el Salvador, considerando que esto es competencia de dicho sector local; sin embargo, ellos han previsto las acciones con la gerencia urbana para poder ver cómo es que se puede delinear la circulación por la zona. Sobre la pregunta si va a seguir cerrada la movilidad al sur, dijo que la actuación de la vía cerrada le compete exclusivamente al concesionario y la coordinación que hayan hecho con la municipalidad distrital.

La señora Ana Peña Cardoza, directora de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor- Indecopi resaltó que se debe tener en cuenta el tema de las competencias de cada sector. Dijo que ellos lideran el Consejo Nacional de Protección al Consumidor y que se tiene dos problemas, primero lo que se ha constatado gracias al señor Pinto, que se estaría bloqueando una vía que es la Barlovento. El cual atenta con la libertad de movilización. El otro problema, es vinculada a la estructura y cobro de peaje, si este cobro está bien, no se ha abordado a través del Consejo, explicó sobre el sector competente. En esta oportunidad el Indecopi ha levantado el bloque vía Barlovento y trató sobre sus implicancias.

El congresista Alfredo Pariona Sinche mostró preocupación que en el Perú se tenga el costo de peaje alto. Preguntó al señor Renan Espinoza, alcalde del distrito de Puente Piedra, si llegó a diseñar la vía alternativa al peaje en su distrito. Al representante de la Municipalidad Metropolitana de Lima y al representante del ministerio de Transportes y Comunicaciones, preguntó, si los peajes urbanos que han generado una gran polémica, por cuánta cantidad de años se estará pagando, si debería ser eterno el cobro del peaje y si ello está establecido; y si luego de vencido el plazo de su construcción y conclusión, no debería de ajustarse a bajo costo para solventar su mantenimiento, porque aquí siempre se aumenta.

La congresista Isabel Cortez Aguirre espera que los informes de las entidades correspondientes a quienes se les ha hecho inspección estén conforme, ello es muy importante, para que los ciudadanos tengan conocimiento.

Contestando las preguntas del congresista, **el ingeniero Renzo Alejandro Martínez Ramírez, gerente de Promoción de la Inversión de la Municipalidad Metropolitana de Lima** refirió que con relación de que si el cobro de los peajes es eterno, indicó que no y señaló que tienen un plazo conforme a las cláusulas estipuladas en el contrato de concesión. Y sobre bajar la tarifa de peaje o posteriormente a la conclusión al contrato de concesión, dijo que estos contratos de concesión son de naturaleza especial, tanto al construir, operar y transferir; luego, explicó sobre el proceso.

5.3 Sustentación del Proyecto de Ley 2095/2021-CR, que propone la ley que promueve el registro de signos distintivos ante el Indecopi

El señor Presidente señaló que se tiene en la agenda para su sustentación el Proyecto de Ley 2095/2021-CR, que propone la ley que promueve el registro de signos distintivos ante el Indecopi, de autoría de la congresista Adriana Tudela Gutiérrez, a quien le dio la bienvenida y le otorgó el uso de la palabras.

La congresista Adriana Tudela Gutiérrez sustentó el contenido y alcances del Proyecto de Ley 2095/2021-CR, que propone la ley que promueve el registro de signos distintivos ante el Indecopi. Luego, señaló que la proposición de ley tiene como finalidad promover el registro de signos distintivos ante el Indecopi, al reducir el derecho de tramitación de la solicitud correspondiente para todos los pequeños emprendedores que coadyuvan a la reactivación económica del país.

Siguiendo con su sustentación, se resalta que la marca constituye un activo primordial para las empresas, éste también tiene un impacto significativo para los trabajadores e incluso para el país y sus ciudadanos. Al mismo tiempo, explicó el fundamento y el sustento técnico legal sobre el extremo de la disposición que se modificará; al mismo tiempo ahondó en los alcances, disposiciones y beneficios que propone el proyecto de ley, por lo que solicitó el apoyo de los señores congresistas por la importancia que reviste para la salud de los peruanos, su pronta aprobación.

Al respecto, **el señor Presidente** señaló que se está en la espera de las opiniones que se han solicitado y se procederá a su estudio posteriormente.

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

Finalmente, levantó la Vigésima Primera Sesión Ordinaria, siendo las 14 horas con 28 minutos.

JOSÉ LEÓN LUNA GÁLVEZ
Presidente

AMÉRICO GONZA CASTILLO
Secretario

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



Firmado digitalmente por:
LUNA GALVEZ Jose Leon FAU
20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 03/06/2022 12:18:05-0500



Firmado digitalmente por:
GONZA CASTILLO Américo
FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 03/06/2022 16:05:05-0500