Proyecto de Ley N° 3738/2022-CR

CONGRESO DE LA REPÚBLICA

JORGE LUIS FLORES ANCACHI
Congresista de la República

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CONGRESO DE LA REPÚBLICA
Área de Trámite y Digitalización de Documentos
05 DIC. 2022
RECIBIDO
Firma: Hora: 12:32pm

LEY QUE CREA LA VENTANILLA DIGITAL ÚNICA DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE LOS CONSUMIDORES

Proyecto de Ley

El Congresista de la República **JORGE LUIS FLORES ANCACHI** y los Congresistas que rubrican el presente documento, en ejercicio de sus facultades que le confiere el artículo 107 de la Constitución Política del Perú, y de conformidad con lo establecido en los artículos 75 y 76 del Reglamento del Congreso, presenta la siguiente iniciativa legislativa:

FORMULA LEGAL:

LEY QUE CREA LA VENTANILLA DIGITAL ÚNICA DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE LOS CONSUMIDORES

CONGRESO DE LA REPÚBLICA
Cong. JORGE LUIS FLORES ANCACHI

Articulo 1.- Creación de Ventanilla Digital Única de Reclamos

El INDECOPI, crea la Ventanilla Digital Única de Reclamos con la finalidad de unificar los canales y formas de presentación de quejas, reclamos y denuncias de consumo, ahorrando tiempo y dinero a los consumidores y a las entidades competentes de la administración pública.

Articulo 2.- Funciones

Son funciones de la Ventanilla Única de Reclamos:

- Recibir las quejas y reclamos de las y los consumidores de todo el país.
- Promover capacitaciones.
- Dar asistencia técnica a las autoridades locales.
- Controlar la actuación de las autoridades locales en el tratamiento de los reclamos.
- Gestionar la constitución de los domicilios electrónicos de los proveedores de bienes y servicios.

- Registrar los reclamos para llevar una estadística sobre los problemas en las relaciones de consumo.
- Identificar los reclamos que realicen las y los consumidores hipervulnerables.
- Implementar medidas para mejorar la protección de las y los consumidores.

Articulo 3.- Entidades que forman parte de la Ventanilla Única

Las entidades públicas que forman parte de la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores, en una primera etapa, son las siguientes:

a) Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI.
b) Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – OSINERGMIN
c) Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL
d) Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN
e) Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas Carga y Mercancías SUTRAN
f) Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento –SUNASS

Articulo 4.- Formulario Único de Reclamos

Las entidades públicas que formen parte de la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores coordinan la elaboración de un formulario único estandarizado de presentación de quejas, reclamos y denuncias, el mismo que podrá ser ingresado de forma física o virtual

Articulo 5.- Infraestructura física unificada

Las entidades públicas que forman parte de la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores comparten la infraestructura física de atención al público de forma tal que faciliten el acceso de los consumidores a presentar sus

quejas reclamos y denuncias de los productos o servicios que adquieren o se les suministre.

Los gobiernos locales, provinciales y regionales, vía convenio, brindan espacios físicos para que las entidades competentes establezcan puntos de atención conjunta, mediante la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores.

Articulo 6.- Infraestructura virtual unificada

Las entidades públicas que forman parte de la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores coordinan la elaboración de un único formulario en línea para presentar quejas, reclamos y denuncias yja internet.

Asimismo, elaboran una aplicación móvil que permita un contacto más cercano con los ciudadanos, quienes podrán presentar sus quejas, reclamos y denuncias por dicho medio; así como hacer seguimiento a sus procedimientos.

Artículo 7.- Atención telefónica unificada

Las entidades públicas que formen parte de la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores coordinan la implementación de una central telefónica única para la atención a os usuarios a nivel nacional.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

PRIMERA. De la implementación progresiva

En forma progresiva, otras entidades públicas que designe el Poder Ejecutivo formarán parte de la Ventanilla Única de Reclamos de Consumidores hasta abarcar la totalidad de entidades que tienen competencia en materia de consumo de acuerdo con las realidades presupuestales de cada una de ellas.

SEGUNDA. De la Reglamentación

El Poder Ejecutivo, a través de la Presidencia del Consejo de ministros, reglamentara la presente norma en un plazo máximo de 90 (noventa) días calendarios

Lima, setiembre de 2022

JORGE LUIS FLORES ANCACHI
CONGRESISTA DE LA REPÚBLICA

ELVIS HERNAN VERGARA MENDOZA
VOCERO PARLAMENTARIO TITULAR
BANCADA "ACCIÓN POPULAR"

Congreso de la República
José Alberto Arriola Tueros
Congresista

CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Lima, **6** de **diciembre** de **2022**

Según la consulta realizada, de conformidad con el Artículo 77° del Reglamento del Congreso de la República: pase la Proposición **N° 3738-2022-CR** para su estudio y dictamen, a la (s) Comisión (es) de:

1. **DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.**
2. **DESCENTRALIZACIÓN, REGIONALIZACIÓN, GOBIERNOS LOCALES Y MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL ESTADO.**

JAVIER ÁNGELES ILLMANN
DIRECTOR GENERAL PARLAMENTARIO
Encargado de la Oficialía Mayor
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.

I. FUNDAMENTOS DE LA PROPUESTA.

La presente iniciativa legislativa tiene como principal objetivo facilitar la interposición de los reclamos de los consumidores de todo el país, ya sea mediante una plataforma física o a través de una plataforma electrónica, con la finalidad de que el Estado pueda analizar y derivar los reclamos a efectos de su tratamiento y eventual resolución.

Esta Ventanilla Única del Consumidor permitirá a los consumidores con total facilidad sin necesidad de tener que movilizarse, plantear un reclamo en la plataforma física o virtual, sin perjuicio de los demás canales de reclamos existentes.

Además, va permitir registrar las estadísticas de los resultados de los reclamos interpuestos y procesar información precisa sobre las diversas problemáticas con la finalidad adicional de permitir la implementación de las políticas públicas necesarias en favor de los consumidores.

Antecedentes Legales Internacionales

La Constitución Política del Perú, en su artículo 65, 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. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población. Es decir, establece un principio rector para la actuación del Estado y consagra un derecho subjetivo. En relación al principio rector, este está destinado a orientar y fundamentar la actuación del Estado respecto a cualquier actividad económica con la finalidad de la defensa de los intereses de los consumidores y los usuarios. En relación al derecho subjetivo, la Constitución reconoce el derecho de poder defenderse a los consumidores y usuarios en los casos de transgresión o desconocimiento de sus legítimos intereses.

Asimismo, podemos observar que nuestra legislación promueve la competencia empresarial, de manera que no afecte los derechos e intereses de los consumidores y los usuarios. Asimismo, habilita al Estado a impulsar las acciones y normas necesarias para evitar que las empresas se concentren y desarrollen posiciones de dominio de mercado que limite la competencia y perjudiquen a los consumidores por el cobro de mayores costos.

En ese sentido en el año 2016, se ha dado la Conferencia de las Naciones Unidas Sobre Comercio y Desarrollo, en donde se detalla acerca de las

Directrices para la Protección del Consumidor, en cual menciona en el punto IV sobre los Principios para unas buenas prácticas comerciales, en el literal f) que establece: "***Controversias y reclamaciones de los consumidores.*** *Las empresas deben poner a disposición de los consumidores mecanismos de reclamación que les permitan resolver controversias de manera rápida, justa, transparente, poco costosa, accesible y efectiva sin cargas ni costos innecesarios. Las empresas deben considerar la posibilidad de adoptar las normas nacionales e internacionales relativas a procedimientos internos de reclamación, servicios alternativos de solución de controversias y códigos sobre satisfacción de los clientes.*"

Es conveniente señalar que el hecho de proporcionar un canal para que el proveedor de respuesta al consumidor o al usuario acerca de sus reclamos, no incrementaría el número de confrontaciones en el mercado sino todo lo contrario, esto no solo garantizaría el derecho del consumidor sino también mejoraría la seguridad poblacional.

Podemos observar que actualmente los usuarios de servicios públicos y los consumidores, no tienen pleno conocimiento de dónde y cómo deben presentar sus reclamos, esto debido a que hay diferentes Organismos Reguladores, como las instituciones públicas y privadas que se encuentran a cargo de dar respuesta a los reclamos de los consumidores, es por ello que hacen que el ciudadano común no tenga claro que instituciones son las competentes para dar respuesta a sus reclamos.

Esto básicamente se solucionaría por medio de una Ventanilla única del Consumidor, de esta manera el ciudadano consumidor va tener conocimiento previo de a donde tiene que dirigirse para poder iniciar su reclamo, independientemente del servicio o bien reclamado.

Entidades Públicas que crearon Ventanillas Únicas de Atención

a) INDECOPI

El 22 de julio del año 2020, debido a la emergencia sanitaria por la COVID-19 requería mecanismos expeditivos y ágiles para la prevención y solución de conflictos a nivel nacional, es así que la directora de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi, Wendy Ledesma, presentó el proyecto 'Ventanilla única de atención del sistema para la solución de conflictos de consumo' el cual permitirá estandarizar la normativa de atención de quejas y reclamos.

Esta ventanilla única busca fortalecer los canales de información establecidos para recibir y atender reclamos de los usuarios y brindar orientación a la ciudadanía.

Dicha propuesta, explicó, está contemplada en el Eje III del Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020. Se dio tras el análisis de la problemática encontrada, debido a la complejidad del sistema y existencia de múltiples entidades y mecanismos de solución de conflictos frente a la creciente necesidad de los ciudadanos, lo que hace necesario unificar la atención, recepción y solución a través de una 'ventanilla única'.

Ledesma refirió, que a nivel internacional existen experiencias interesantes con plataformas virtuales para acercar los servicios y solucionar oportunamente los problemas. Durante la reunión se designó un equipo técnico ejecutivo que coordine las acciones que permitirán la implementación del citado proyecto.[1]

b) INSN SB - El Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja

El INSN San Borja es un instituto pediátrico quirúrgico que recibe pacientes con enfermedades complejas y en estado crítico, quienes requieren una atención especializada y oportuna, con la finalidad de brindar un mejor servicio para el paciente, el INSN SB ha puesto en marcha el servicio de Ventanilla Única que ayuda a reducir significativamente el tiempo de espera de las atenciones en admisión y programación de citas, todo esto en el marco del plan "Cero Colas" que implementa el Ministerio de Salud y el Instituto de Gestión de Servicios de Salud (IGSS).

De esta manera el paciente podrá realizar sus trámites de referencia, recategorización, apertura de historia clínica, pagos y asimismo el registro y solicitud de una cita, todo en una única ventanilla, gracias a que el personal de admisión y caja ahora unido en uno solo, para ello el personal ha sido debidamente capacitado para brindar un servicio completo al paciente. Además, se encuentran interconectados al sistema de atención médica y pueden saber la disponibilidad de citas en consultorio o para procedimientos de diagnóstico.

Actualmente el área de admisión, cuenta con seis módulos de atención, además del apoyo de orientadores que están al servicio del paciente para cualquier duda o reclamo. La mejora de estas prácticas permite la disminución de colas y la rápida atención del paciente teniendo en cuenta que el Servicio de Admisión registra un promedio de 500 pacientes al día, la mayoría provenientes de las

[1] EL INDECOPI - "VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE CONSUMO", enlace: https://www.indecopi.gob.pe/-/el-indecopi-presenta-el-proyecto-ventanilla-unica-de-atencion-para-la-solucion-de-conflictos-de-consumo-que-permitira-estandarizar-la-atencion-de-quej

regiones quienes ya no tendrán que ir de ventanilla en ventanilla para tramitar su atención o conseguir una cita.[2]

Entidades Públicas que reciben reclamos de los usuarios

a) INDECOPI

Tiene como funciones la promoción del mercado y la protección de los derechos de los consumidores. Al mismo tiempo, fomenta una cultura de competencia leal y honesta en la economía peruana, resguardando todas las formas de propiedad intelectual: desde los signos distintivos y los derechos de autor hasta las patentes y la biotecnología.

INDECOPI se encarga de diversos temas como protección al consumidor, defensa de la competencia, procedimientos concursales, protección a la propiedad intelectual, fiscalización, entre otros.

b) OSIPTEL

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) cuenta con 6 funciones:

- ✓ **FUNCIÓN REGULADORA**
  Puede fijar las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones, establecer sistemas tarifarios en sus diferentes modalidades y dictar las disposiciones que sean necesarias para esto. Esta facultad se ejerce previa evaluación de las condiciones del mercado que justifiquen su intervención, garantizando la calidad y eficiencia económica en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

- ✓ **FUNCIÓN NORMATIVA**
  Dicta los reglamentos o normas que regulan los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios.

- ✓ **FUNCIÓN FISCALIZADORA Y SANCIONADORA**

[2] INSN SB – "INSN SAN BORJA IMPLEMENTA SERVICIO DE VENTANILLA ÚNICA PARA EVITAR QUE PACIENTES HAGAN COLAS" ENLACE: https://www.insnsb.gob.pe/blog/2016/05/18/insn-san-borja-implementa-servicio-de-ventanilla-unica-para-evitar-que-pacientes-hagan-colas/

Califica infracciones e impone medidas correctivas según corresponda a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia, por el incumplimiento de obligaciones derivadas de normas legales o técnicas, así como de las obligaciones contraídas por los concesionarios en los respectivos contratos de concesión.

✓ **FUNCIÓN DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**
Debe conocer y resolver toda controversia que afecte o pueda afectar el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, aunque solo una de las partes tenga la condición de empresa operadora.

✓ **FUNCIÓN DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS**
Resuelve los reclamos de los usuarios en segunda instancia, siempre que estas se encuentren en las materias señaladas en la normativa correspondiente.

✓ **FUNCIÓN SUPERVISORA**
Verifica el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia; así como el cumplimiento de cualquier mandato, resolución o norma emitida por el Osiptel.

Con esto quiere decir su objetivo o finalidad es la de incrementar una competencia en el mercado de telecomunicaciones, de esta manera poder mejorar la satisfacción del usuario con los servicios de telecomunicaciones y mejorar la gestión institucional buscando niveles de excelencia.

c) OSINERGMIN

El Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN) como un organismo regulador, supervisor y fiscalizador, tiene dentro de sus funciones verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas. Asimismo, impone sanciones por incumplimiento de obligaciones derivadas de normas legales o técnicas y tiene por finalidad resolver reclamos en segunda instancia (apelaciones) de los usuarios del servicio público de electricidad y gas natural por ducto.

d) OSITRAN

El Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de uso Público tiene como funciones generales supervisar, regular, normar,

fiscalizar, sancionar, solucionar controversias y atender reclamos, respecto a las actividades o servicios que involucran la explotación de la infraestructura de transporte de uso público y su mercado.

e) SUTRAN

La Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, carga y Mercancías (SUTRAN) es competente para supervisar el cumplimiento de normas de tránsito y las establecidas en el Reglamento Nacional de Vehículos, asimismo. SUTRAN, cuenta con un aplicativo que puede ser descargado en dispositivos móviles y permite realizar denuncias sobre temas de su competencia en tiempo real.

II. EFECTO DE LA VIGENCIA DE LA NORMA SOBRE LA LEGISLACIÓN NACIONAL

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 4 del Reglamento de la Ley Marco para la Producción y Sistematización Legislativa, aprobado por Decreto Supremo N°08-2006-JUS, y el Manual de Técnica Legislativa 2021, el análisis del impacto de la vigencia de la norma en la legislación nacional tiene por finalidad analizar si la propuesta normativa trata de innovar supliendo vacíos en el ordenamiento jurídico; o, si modifica o deroga normas vigentes.

La presente propuesta no modifica en estricto ninguna norma de rango constitucional, legal e infra legal, sino que establece un nuevo mecanismo por el cual los usuarios presentarán sus quejas, reclamos y denuncias.

La propuesta no busca derogar normas, sino compatibilizar las ya existentes con la finalidad de ahorrar tiempo y dinero a varias entidades del Estado que comparten una misma finalidad.

III. ANÁLISIS COSTO BENEFICIO

Los costos asociados a la Ventanilla Única del Consumidor deben sujetarse única y exclusivamente al gasto real y efectivo en que incurra la entidad que el propio Poder Ejecutivo señale como responsable del mismo. En concreto, se trata de adecuar procedimientos de reclamos en beneficio de los 34 millones de consumidores peruanos.

En ese sentido no tendrá un impacto económico negativo, muy por el contrario los beneficios que trae consigo son mayores debido, además hay que considerar

que el Estado ya cuenta con los Centros MAC y a ellos se podrá articular la nueva Ventanilla única del Consumidor.

Dada la coyuntura y problemática actual, un beneficio adicional será que los usuarios ya no estén en la disyuntiva de saber dónde reclamar a fin de iniciar su trámite de reclamación y de esta forma la entidad responsable que designe el propio Poder Ejecutivo tendrá que articular con todas las entidades competentes a fin de gestionar los reclamos de los consumidores.

IV. RELACIÓN CON LAS POLÍTICAS DE ESTADO EXPRESADOS EN EL ACUERDO NACIONAL

La presente iniciativa legislativa se encuentra enmarcada dentro de las siguientes políticas del Acuerdo Nacional:

- Política de Estado IV; Estado Eficiente, Transparente y Descentralizado, específicamente, específicamente con el ítem 24; Afirmación de un Estado eficiente y transparente.

Arq. JORGE LUIS FLORES ANCACHI
Congresista de la República