



Dictamen aprobado por **UNANIMIDAD**, recaído en el Proyecto de Ley **3049/2022-CR** que, con un texto sustitutorio, propone la ley que incorpora a los organismos reguladores de los servicios públicos a la plataforma Mejor Atención al Ciudadano – MAC y declara de interés nacional la creación de la ventanilla del consumidor y usuario

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

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2022-2023

Señor Presidente:

Ha sido remitido, para dictamen de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos el Proyecto de Ley **3049/2022-CR**, presentado por el grupo parlamentario Perú Bicentenario, a iniciativa del congresista Elías Marcial Varas Meléndez, por el que se propone la ley que crea la ventanilla única del consumidor.

En la Novena Sesión Ordinaria de la Comisión, realizada el lunes 9 de enero de 2023, el dictamen fue aprobado por **UNANIMIDAD**, con 9 votos a favor de los señores congresistas miembros titulares de la Comisión Elías Marcial Varas Meléndez, Digna Calle Lobatón; Adriana Tudela Gutiérrez, Luis Gustavo Cordero Jon Tay, María Elizabeth Taipe Coronado, Jorge Luis Flores Ancachi, Miguel Ángel Ciccía Vásquez, Sigrid Tesoro Bazán Narro y la congresista María Luisa Cordero Jon Tay quien como miembro accesorio votó como accesoria de la congresista Auristela Ana Obando Morgan.

I. SITUACIÓN PROCESAL

Antecedente procedimental

El Proyecto de Ley **3049/2022-CR** fue presentado ante el Área de Trámite Documentario el 13 de septiembre 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 23 de setiembre de 2022, para su estudio y dictamen.

II. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

El **Proyecto de Ley 3049/2022-CR**, por el que se propone la ley que crea la ventanilla única del consumidor. El contenido del texto dispositivo del proyecto de ley es el siguiente:

Artículo 1. Declaratoria de interés

Declárese de interés nacional la creación e implementación inmediata de la Ventilla Única del Consumidor.

Artículo 2. La Ventanilla Única del Consumidor

La Ventanilla Única del Consumidor tiene por finalidad promover y facilitar la presentación y el tratamiento de los reclamos de los consumidores.

Artículo 3. Funciones de la Ventanilla Única del Consumidor

Son funciones de la Ventanilla Única del Consumidor:

- a) *Recibir los reclamos interpuestos a nivel nacional, a los efectos de su asignación y derivación;*
- b) *Informar a los consumidores respecto del estado de su reclamo.*
- c) *Articular con los organismos reguladores de los servicios públicos, el Indecopi y demás instituciones públicas o privadas competentes en el tratamiento de reclamos de consumo.*
- d) *Llevar la estadística de los reclamos interpuestos por los consumidores.*

DISPOSICION COMPLEMENTARIA FINAL

ÚNICA.- Reglamento

El Poder Ejecutivo reglamenta la presente Ley en un plazo no mayor de sesenta (60) días calendarios, contados a partir de la publicación de la presente Ley en el diario oficial El Peruano.

III. MARCO NORMATIVO

Legislación nacional

- Constitución Política del Perú de 1993: artículo 65.
- Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571.
- Reglamento del Congreso de la República.
- Ley 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.
- Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Osiptel.
- Decreto Legislativo 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios públicos integrados a través de ventanillas únicas e intercambio de información entre entidades públicas.
- Decreto Legislativo 1447, Decreto legislativo que modifica el Decreto Legislativo 1211.
- Decreto Legislativo 1412-2018, Ley del Gobierno Digital.
- Decreto Supremo 008-006-JUS, Reglamento de la ley marco para la producción y sistematización legislativa.
- Decreto Supremo 008-2001-PCM, que aprueba el reglamento general del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones - Osiptel norma reglamentaria de las leyes 27332 y 27336
- Decreto Supremo 029-2021-PCM, aprueba el reglamento del Decreto Legislativo 1412-2018, reglamento de la Ley del Gobierno Digital.
- Decreto Supremo N.º 042-2005-PCM, Reglamento de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.
- Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo 099-2022-CD/OSIPTTEL.

- Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, (D.S. 004-2019-JUS), publicado el 25 de enero de 2019, numeral 2 del artículo II del título preliminar, numeral 2 del artículo 45.

Normas convencionales

- Acuerdo de colaboración para la realización de un examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor, llamado *Peer Review on Consumer Protection*¹, entre la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo – UNCTAD y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi firmado el 14 de mayo de 2019, se firma un con el objetivo de identificar las áreas de mejora en el marco jurídico vigente en el Perú.

IV. ANÁLISIS DE LA PROPUESTA LEGISLATIVA

4.1. Análisis técnico

El proyecto de ley materia del presente dictamen propone la ley que declara de interés nacional la creación e implementación inmediata de la Ventanilla Única del Consumidor.

En la actualidad los usuarios de servicios públicos y consumidores de bienes y servicios que se ofrecen en el mercado peruano no tendrían el pleno conocimiento de dónde y cómo deben presentar sus reclamos.

La existencia de los diferentes organismos reguladores, las instituciones públicas y privadas a cargo de dar respuesta a los reclamos de los consumidores y hasta el propio Indecopi hacen que el ciudadano común no tenga claro que instituciones son las competentes para dar respuesta a sus reclamos², mucho menos tendría conocimiento el usuario y consumidor.

La Constitución Política del Perú, establece en su artículo 65. *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.*

Respecto del servicio de atención de reclamos, el artículo 24 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece, *24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles improrrogables.* 24.2 En caso

¹ Recomendaciones del *Peer Review in Consumer Protection* Perú UNCTAD. El lanzamiento del *Peer Review* se realizó el 20 de octubre de 2020 en la Octava Conferencia de Revisión de las Naciones Unidas sobre Competencia y Protección del Consumidor; emitiéndose el informe titulado “Examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor del Perú” – *Peer Review in Consumer Protection UNCTAD*.

² Exposición de motivos del Proyecto de Ley 3049/2022-CR.

de que el proveedor cuente con una línea de atención de reclamos o con algún medio electrónico u otros similares para dicha finalidad, debe asegurarse que la atención sea oportuna y que no se convierta en un obstáculo al reclamo ante la empresa. 24.3 No puede condicionarse la atención de reclamos de consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago³.

Así también, el *Peer Review in Consumer Protection* Perú UNCTAD⁴ suscrito por el Indecopi y la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo - UNCTAD el 14 de mayo de 2019, que consiste en un acuerdo de colaboración para la realización de un examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor, esto es, el *Peer Review on Consumer Protection* (en adelante, el *Peer Review*), con el objetivo de identificar las áreas de mejora en el marco jurídico vigente en el Perú, contribuyendo a otorgar una mejor protección de los derechos de los consumidores, mayor eficiencia y eficacia de las instituciones públicas y mayor protección del interés económico general.

El *Peer Review on Consumer Protection* identificó áreas de mejora, colocadas a forma de recomendaciones en el informe, que podrían reforzar la protección del consumidor en el Perú, por lo que formuló recomendaciones de mejora al marco legislativo, al marco de política pública, al marco institucional y a la participación de los sectores asociativo y privado, sumando 15 recomendaciones principales y 51 recomendaciones específicas que necesitan ser implementadas y/o terminadas de implementar.

De la lectura del informe referido, dentro de las recomendaciones de mejora al marco legislativo, tenemos la siguiente recomendación general destinada a la Presidencia del Consejo de Ministros:

“Facilitar a los consumidores el acceso a vías de recurso que no supongan costos o demoras ni impongan cargas excesivas para el valor económico en juego y que, al mismo tiempo, no impongan cargas excesivas o indebidas a la sociedad y las empresas, a través de la armonización y perfeccionamiento de procesos administrativos y el fomento de las acciones colectivas en sede judicial”.

Igualmente, dentro de la recomendación general antes mencionada, está ubicada la siguiente recomendación específica de alta prioridad:

“Armonizar los procedimientos administrativos de reclamo en el ámbito de protección del consumidor con el fin de instaurar un procedimiento único ante todas las entidades competentes, y presentarlos en un portal electrónico único para todos los sectores de consumo (con cargo a los presupuestos generales)”. (subrayado y negrita es nuestro)

³ Código de Protección y Defensa del Consumidor, artículo 24.

⁴ Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD) - “Examen Voluntario entre Homólogos del Derecho y la Política de Protección del Consumidor del Perú” (*Peer Review on Consumer Protection*). UNCTAD/DITC/CPLP/2020/51.

En la misma línea, sobre el proceso de ingreso del Estado peruano a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE): con relación a la presentación y tratamiento de reclamos, señala que en la práctica podemos identificar que existen tres tipos de reclamos:

- a) Reclamos formulados a través de comunicaciones dirigidas por los consumidores a los proveedores, mediante el uso de los canales previstos por ellos mismos (formularios, páginas web, redes sociales, entre otros).
- b) Reclamos formulados por los usuarios/consumidores en el libro de reclamaciones.
- c) Reclamos formulados por los consumidores contra los proveedores ante el SAC del Indecopi.

En este aspecto, señala que solo se ha considerado el término *reclamo*, y que en la propuesta legislativa no se detallan tipos de reclamos, lo cual podría ser confusión en los ciudadanos que presentan un reclamo lo cual terminaría por entorpecer el cumplimiento de la recomendación establecida en el Peer Review.

4.2. La Plataforma Única del Estado “Mejor Atención al Ciudadano (MAC)”

El Decreto Legislativo 1211⁵ estableció el marco normativo para la integración de procedimientos del Estado mediante la implementación de herramientas como la Ventanilla Única o la Plataforma Única del Estado “Mejor Atención al Ciudadano (MAC)”, las cuales tienen como objetivo facilitar la ejecución de trámites en instituciones del Estado a través de un mismo espacio físico o virtual.

Actualmente el MAC es el Centro de atención en el que el Estado a través de un conjunto de Entidades ofrece servicios públicos en una misma plataforma integrada para brindar al ciudadano, rapidez, confianza, transparencia y comodidad en un solo lugar. Hasta la fecha se puede afirmar que es el único servicio unificado de atención al ciudadano y ha sido reconocido como modelo de buenas prácticas en gestión pública.

Este servicio mantiene la visión del Estado al servicio del ciudadano, oferta de varios servicios públicos en un solo lugar, tiene horario ampliado de lunes a domingos y feriados, y entre las ventajas que podemos destacar están que hay un ahorro en tiempo y costos por traslados, ahorro en tiempo de espera y atención del trámite pues están ubicados en lugares de fácil acceso.

Entre los servicios que hoy atienden los Mac tenemos:

- Inscripción, expedición y duplicado de documento nacional de identidad (DNI).

⁵ Norma que Aprueba Medidas para el Fortalecimiento e Implementación de Servicios Públicos e Integrados a través de Ventanillas Únicas e Intercambio de Información entre Entidades Públicas, modificada por Decreto Legislativo N° 1447

- Inscripción, expedición y duplicados de partida de nacimiento.
- Certificado de antecedentes penales
- Certificado de antecedentes policiales
- Legalización de documentos expedidos en el extranjero
- Servicio de apostilla
- Expedición del récord de conductor
- Emisión y revalidación de pasaporte
- **Recepción de denuncias y seguimiento de trámites ante el Indecopi.**

Entre las instituciones que se encuentran presentes en los Mac, en lo que a los consumidores se refiere, se cuenta con la presencia del Indecopi mas no de los Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

Existen dos tipos de Mac, los convencionales y los Mac Express.

A continuación, detalles de horarios y sedes a nivel nacional de los Mac.



Conoce nuestros horarios

Lima y Callao

Lunes a viernes

08:30 am - 06:30 pm

Sábado y feriados

09:00 am - 01:30 pm

Regiones

Lunes a viernes

08:00 am - 04:45 pm

Sábado y feriados

08:00 am - 01:45 pm

Llama al 1800 ALÓ MAC

CENTROS MAC

Mejor Atención al Ciudadano

MAC Ucayali
MAC La Libertad
MAC Moquegua
MAC Huánuco
MAC Loreto
MAC Cajamarca
MAC Lima Sur
MAC Arequipa
MAC Lima Este
MAC Ventanilla
MAC Callao
MAC Piura
MAC Lima Norte

¿Tienes alguna consulta?

ALO mac
Grupos de atención al consumidor

Horario de atención
Lunes a Domingo
8:00am a 8:00pm

Llámanos al
1800

Chat
Consúltanos
AQUI

Escribenos
por Telegram
AQUI

Escribenos
AQUI
infomac@pcm.gob.pe

Consúltanos
AQUI

Consúltanos
AQUI

Horario de atención Centros MAC

- **Lima y Callao**
Lunes a viernes: 8:30am a 6:30pm
Sábado y feriados: 9:00am a 1:30pm
- **Regiones**
Lunes a viernes: 8:00am a 4:45pm
Sábado: 8:00am a 1:45pm

MAC EXPRESS

MAC Express lista
completa a nivel nacional



PIAS, Tambos
Lunes a Viernes
8:30am a 5:30pm

Municipalidades
Horarios según cada
municipalidad

4.3. Derecho comparado

Respecto a la implementación de Ventanillas Únicas para la recepción y tratamiento de reclamos en el derecho comparado, en América Latina ya existen experiencias exitosas de unificar el ingreso de los reclamos a través de una ventanilla única, de modo que se facilita al consumidor el ingreso de sus reclamaciones.

4.3.1. República de Chile

En Chile, existe la ventanilla **SERNACfacilita** y se trata de una ventanilla única con una completa red de atención que cuenta con tres canales: Fono Consultas 600 594 6000, internet <http://www.sernac.cl/y> atención presencial a través de SERNACfacilita Municipio con oficinas en más de 300 comunas con una cobertura que llega al 98% de la población, y a todo el territorio nacional unido por la tecnología dispuesta al servicio de los consumidores. A través de

cualquiera de estos canales, los consumidores pueden reclamar, informarse de sus derechos o hacer seguimiento al estado de su reclamo⁶.

4.3.2. República Argentina

Actualmente Argentina, a través de la Resolución 274/2021 de Secretaría de Comercio Interior ha implementado su **Ventanilla Única Federal para los reclamos de consumidores**, cuyo objetivo es facilitar la presentación y el tratamiento de los reclamos de consumidores de acuerdo a lo dispuesto en su Ley de Defensa del Consumidor.

Cabe precisar que, según la citada Resolución, el principal objetivo de la Ventanilla Única Federal es facilitar la interposición de los reclamos de los consumidores de todo el país a través de una plataforma electrónica, con la finalidad de que la Autoridad Nacional, en su carácter de administrador del sistema, pueda analizar y derivar los reclamos a efectos de su tratamiento y eventual resolución.

Siendo así, se advierte que, en el caso de la experiencia argentina, resultaría oportuno recoger en la propuesta contenida en el Proyecto de Ley 3049/2022-CR la característica de la Ventanilla Única Federal, consistente en que es la autoridad estatal la responsable de recibir y derivar a quien corresponda los reclamos recibidos a través de dicha ventanilla, a efectos de que sean los proveedores los sujetos a la obligación de emitir pronunciamiento sobre el reclamo presentado, sin perjuicio de que estos deban informar el correo electrónico a ser asignado a dicha ventanilla para la atención de reclamos y de difundir en sus portales web el enlace virtual de acceso a la Ventanilla Única como canal adicional habilitado para la recepción de reclamos⁷.

4.3.3. Estados Unidos Mexicanos

El Gobierno de la Ciudad de México ha implementado y puesto a disposición de sus ciudadanos el denominado **Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC)** (<https://adip.cdmx.gob.mx/blog/post/sistema-unificado-de-atencion-ciudadana-suac>) a través del cual se propende a la mejora de la provisión de trámites y servicios, así como para la resolución de dudas o quejas en la circunscripción geográfica de la Ciudad de México.

En esa línea, el SUAC configura una herramienta en la que las personas pueden realizar solicitudes, reportes, quejas o trámites. Su manejo se encuentra a cargo de la entidad denominada Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP), la cual recibe todas las solicitudes en los diferentes medios y realiza una revisión para gestionar a qué dependencia va dirigida, en función de sus competencias.

⁶ <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-874.html#:~:text=Se%20trata%20de%20una%20ventanilla,la%20poblaci%C3%B3n%2C%20y%20a%20to do%20el> (exposición de motivos del Proyecto de Ley 3049/2022-CR)

⁷ OFICIO N° 0252-2022-PD-OSITRAN, INFORME CONJUNTO N° 121-2022-IC-OSITRAN (GAU-GAJ), Ositran, pág. 7.

Luego de presentada la solicitud a través del SUAC, se envía al ciudadano un folio de atención vía mensaje SMS o correo electrónico para que este pueda efectuar el seguimiento a la respuesta a ser otorgada a su solicitud. Asimismo, gracias a la coordinación de todos los entes de la administración de la Ciudad de México, el SUAC hace posible conocer en qué paso va el proceso de cada solicitud, al hacer disponible la búsqueda de información en tiempo real. Además, el SUAC hace pública la difusión de indicadores de desempeño, tales como el tiempo de respuesta y el grado de cumplimiento de cada una por parte de la entidad responsable, permitiendo al ciudadano conocer en 9 todo momento qué autoridad es responsable y el tiempo estimado de solución a su petición⁸.

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

4.4.1. 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 3049/2022-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.

4.4.2. Relación de la iniciativa con la Agenda Legislativa 2022-2023 y con el Acuerdo Nacional

El Congreso de la República aprobó la Agenda Legislativa para el Periodo Anual de Sesiones 2022-2023, en cumplimiento de segundo párrafo del artículo 29 del Reglamento del Congreso de la República que establece que, al inicio del periodo anual de sesiones, los grupos parlamentarios presentan una propuesta detallando los temas o proyectos de ley que consideren necesario debatir y aprobar durante dicho periodo.

La 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 2022-2023⁹, tiene relación directa con las Políticas de Estado del Acuerdo Nacional, el mismo que establece como Objetivo en el punto III. Competitividad del País, y es bajo las Políticas de Estado que, en el numeral 17. Afirmación de la Economía Social de Mercado, establece Medidas a favor de los consumidores, así

⁸ <https://adip.cdmx.gob.mx/blog/post/sistema-unificado-de-atencion-ciudadana-suac> (OFICIO N° 0252-2022-PD-OSITRAN, INFORME CONJUNTO N° 121-2022-IC-OSITRAN (GAU-GAJ), Ositran, pág. 8)

⁹ Resolución Legislativa del Congreso 002-2022-2023-CR, publicada en el diario oficial El Peruano, el 25.10.2022

también, en el punto 18. Búsqueda de la competitividad, productividad y formalización de la actividad económica, se establece Medidas para promover la productividad, competitividad y el desarrollo económico. Con los apremios expuestos, en la Agenda Legislativa 2022-2023 se han establecido la priorización de los proyectos de ley que contengan medidas para promover la competitividad económica y medidas a favor de los consumidores.

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

Así también, Artículo VI. Políticas públicas, del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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

La Sexta Política Pública consignada en el Código establece:

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

4.5. Análisis de las opiniones e información solicitadas

4.5.1. Opiniones solicitadas:

Se solicitaron opiniones a las siguientes instituciones:

- Oficio P.O. 037-2022-2023-CODECO/CR, de fecha 15 de setiembre de 2022, dirigido al presidente Ejecutivo del Consejo Directivo Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi.
- Oficio P.O. 038-2022-2023-CODECO/CR, de fecha 15 de setiembre de 2022, dirigido al presidente del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – Osiptel.

- Oficio P.O. 039-2022-2023-CODECO/CR, de fecha 15 de setiembre de 2022, dirigido al presidente del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinergmin.
- Oficio P.O. 040-2022-2023-CODECO/CR, de fecha 15 de setiembre de 2022, dirigido a la presidenta del Directorio del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – Ositran.
- Oficio P.O. 041-2022-2023-CODECO/CR, de fecha 15 de setiembre de 2022, dirigido a la presidente Ejecutivo de la Superintendencia Nacional del Servicio de Saneamiento – Sunass.
- Oficio P.O. 042-2022-2023-CODECO/CR, de fecha 15 de setiembre de 2022, dirigido a la Presidencia del Consejo de Ministros.

4.5.2. Opiniones recibidas:

Se recibieron opiniones de las siguientes instituciones:

- **El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) mediante Oficio-000324-2022-GEG/INDECOPI**, de fecha 25 de octubre de 2022, considera viable el PL con observaciones que detalló. Asimismo, con Oficio 000342-2022-GEG/INDECOPI, de fecha 14.11.2022, adjunta el INFORME 000174-2022-DPC/INDECOPI, por el que expresa viable con observaciones al proyecto de ley.
- **El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – Osiptel** mediante Oficio 00257-OAJ/2022, de fecha 3 de octubre de 2022, expresa opinión favorable al proyecto de ley.
- **El Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinergmin** mediante Oficio 316-2022-OS/PRES, de fecha 30.09.2022, expresa comentarios y observaciones al proyecto de ley.
- **El Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – Ositran** mediante Oficio 0252-2022-PD-OSITRAN, de fecha 12 de octubre de 2022, adjunta INFORME CONJUNTO 121-2022-IC-OSITRAN, expresa sugerencia y comentarios al proyecto de ley.
- **La Superintendencia Nacional del Servicio de Saneamiento – SUNASS** mediante Oficio 531-2022-SUNASS-GG, de fecha 6 de octubre de 2022, adjunta el Informe 073-2022-SUNASS-DPN, expresa observaciones y comentarios al proyecto de ley.
- **La Presidencia del Consejo de Ministros** mediante C.00204-PD/2022, de fecha 6 de octubre de 2022, adjunta INFORME 00257-OAJ/2022, expresa opinión favorable al proyecto de ley. Asimismo, mediante el documento D003010-2022-PCM-SG, de fecha 15 de noviembre de 2022,

adjunta INFORME D001655-2022-PCM-OGAJ, por el cual expresa favorable con observaciones al contenido del proyecto de ley.

4.5.3. Análisis de las opiniones recibidas

i) El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)

Mediante Oficio-000324-2022-GEG/INDECOPI, de fecha 25 de octubre de 2022, considera viable el PL con observaciones que detalló. Asimismo, con Oficio 000342-2022-GEG/INDECOPI, de fecha 14.11.2022, adjunta el INFORME 000174-2022-DPC/INDECOPI, por el que expresa viable con observaciones al proyecto de ley y señala las siguientes precisiones:

En su informe, en cuanto a las recomendaciones del *Peer Review in Consumer Protection* Perú UNCTAD, señaló que, el Indecopi y la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo - UNCTAD firmaron, el 14 de mayo de 2019, un acuerdo de colaboración para la realización de un examen voluntario entre homólogos del derecho y la política de protección del consumidor, esto es, el *Peer Review on Consumer Protection* (en adelante, el *Peer Review*), con el objetivo de identificar las áreas de mejora en el marco jurídico vigente en el Perú, contribuyendo a otorgar una mejor protección de los derechos de los consumidores, mayor eficiencia y eficacia de las instituciones públicas y mayor protección del interés económico general.

En la parte de presentación y tratamiento de reclamos señalan:

21. En la práctica podemos identificar que existen tres tipos de reclamos:

a) Reclamos formulados a través de comunicaciones dirigidas por los consumidores a los proveedores, mediante el uso de los canales previstos por ellos mismos (formularios, páginas web, redes sociales, entre otros). b) Reclamos formulados por los usuarios/consumidores en el libro de reclamaciones. c) Reclamos formulados por los consumidores contra los proveedores ante el SAC del Indecopi.

22. Como se ha señalado, la propuesta normativa en la redacción del citado artículo solo hace referencia al término "reclamo", sin detallar que tipos de reclamos podrán ser presentados ante la ventanilla única, lo cual no solo podría generar confusión en los ciudadanos que intenten presentar un reclamo por cualquiera de estas vías, sino que a su vez podría hacer más complejo el trámite, lo cual terminaría por entorpecer el cumplimiento de la recomendación establecida en el Peer Review.

27. De esta manera, la redacción del artículo 2 no permite entender los reclamos que podrán ser presentados ante la Ventanilla Única, así como tampoco se hace referencia a las "denuncias". Además, opinamos que dada la existencia de canales y entidades que resuelven reclamos y denuncias formuladas por los consumidores, la ventanilla única debería ser utilizada como un medio de recepción y derivación complementario a los canales ya existentes e implementados por las entidades.

28. En este sentido, tomando en cuenta que se trata de una iniciativa legislativa de norma declarativa, sugerimos la eliminación del artículo 2 del Proyecto de Ley o su modificación con la siguiente fórmula:

“Artículo 2. Finalidad de la Ventanilla Única del Consumidor La Ventanilla Única del Consumidor tiene por finalidad promover y facilitar la recepción de solicitudes, reclamos, denuncias y otros documentos en materia de protección al consumidor.”

31. De la revisión de la página de Mejor Atención al Ciudadano (en adelante, MAC) se ha podido observar que existen 12 centros MAC a nivel nacional ubicados en: Lima Sur, Lima Este, Lima Norte, Callao, Ventanilla, La Libertad, Moquegua, Huánuco, Loreto, Cajamarca, Arequipa y Piura, lo que demuestra que utilizar este medio como único canal para recibir reclamos no garantiza que todos los consumidores puedan presentar sus reclamos a nivel nacional, lo que reafirma que esta vía debe ser complementaria y no sustitutoria.

35. De esta manera, tomando en cuenta que se trata de una iniciativa legislativa de norma declarativa, sugerimos la eliminación del artículo 3 del Proyecto de Ley y la modificación del artículo 1 del mismo a la redacción siguiente:

“Artículo 1. Declaratoria de necesidad pública e interés nacional Se declara de necesidad pública e interés nacional la creación e implementación de un sistema de ventanilla única en materia de protección al consumidor, con capacidad para funcionar a nivel nacional”

Información sobre el estado del reclamo:

39. El sistema de ventanilla única únicamente debe ser un canal de recepción y distribución de reclamos, denuncias u otras solicitudes, para que luego de identificada la materia de reclamo, denuncia u otra solicitud en cuestión, sea derivado el documento al órgano interno del Indecopi, al Organismo Regulador o a la Entidad Competente. Una vez derivado, el usuario/consumidor recibirá la confirmación del responsable del procedimiento iniciado; por ello, como el consumidor/usuario ya cuenta con la información de su trámite, es más ágil y célere que consulte directamente el estado de su trámite a la Institución correspondiente.

Articulación con los Organismos Reguladores, el Indecopi, Instituciones Públicas o Privadas:

42. A saber, como se ha venido indicando en los acápites precedentes, consideramos que la ventanilla única debe funcionar como un medio receptor, el cual posteriormente derivará el reclamo, denuncia u otra solicitud según corresponda. Es así que, consideramos que la articulación propuesta podría generar confusiones en el intercambio de información y sobre todo por la falta de especialización o conocimiento de la cada materia específica de las personas que tendrán a su cargo la atención de los consumidores; de esta manera, la articulación únicamente debe realizarse

a nivel de recepción y distribución de documentos, lo cual corresponderá a una propuesta normativa más desarrollada a nivel técnico y de implementación posterior.

43. En esa línea de ideas, consideramos que la incorporación de este literal no resulta viable, puesto que los organismos reguladores conforme a lo establecido en la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, cuentan con facultades para resolver los reclamos interpuestos sobre los servicios que regulan¹⁰, los mismos que son resueltos por el Tribunal de Solución de Controversias en última instancia. Asimismo, el Indecopi cuenta con el Servicio de Atención de Reclamos, el cual se encuentra a disposición de los consumidores para la atención de los reclamos y denuncias que pretendan presentar, así como la puesta a disposición de los ciudadanos de mecanismos alternativos de solución de conflictos como el arbitraje de consumo.

44. De esta manera, tomando en cuenta que se trata de una iniciativa legislativa de norma declarativa, sugerimos la eliminación del artículo 3 del Proyecto de Ley y la modificación del artículo 1 del mismo conforme se indicó en el punto 35.

En cuanto al costo y beneficio

52. Asimismo, se señala que los costos hacia el estado serán mínimos puesto que se aprovechará la infraestructura de los MAC; sin embargo, luego de la revisión del estado actual de los MAC, hemos identificado que solo existen doce (12) centros a nivel nacional, encontrándose 5 de ellos entre Lima y Callao. En ese sentido, no se ha contemplado los costos de implementación de nuevos MAC en las provincias que no cuentan con uno. Reiteramos que, al ser una propuesta normativa declarativa, los detalles regulatorios de la ventanilla única deberán ser tratados en una propuesta normativa posterior destinada a la implementación del proyecto.

En cuanto a la reglamentación

46. Debido a que la propuesta contenida en el Proyecto de Ley involucra una iniciativa legislativa de norma declarativa, la reglamentación no resulta el mecanismo idóneo para la verdadera implementación de una ventanilla única, en tanto se requerirá además de la emisión de normas de regulación, una propuesta normativa a nivel legal que permita la modificación de diversas leyes o normas con rango de ley que regulan el funcionamiento de las entidades que forman parte del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor.

V. CONCLUSIONES

Sobre la base de las consideraciones expuestas, el Proyecto de Ley N° 3049/2022-CR, Proyecto de Ley que crea la Ventanilla Única del

¹⁰ LEY N° 27332, LEY MARCO DE LOS ORGANISMOS REGULADORES DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS Artículo 3.- Funciones 3.1 Dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, los Organismos Reguladores ejercen las siguientes funciones: (...) f) Función de solución de los reclamos de los usuarios de los servicios que regulan.

Consumidor es considerado viable con las observaciones que se detallan a continuación:

- (i) La propuesta contenida en el Proyecto de Ley consiste en un proyecto de ley declarativo que conlleva únicamente establecer la prioridad de realizar una medida, la cual es importante como primer paso para cumplir con la recomendación señalada en el Peer Review in Consumer Protection UNCTAD.*
- (ii) La propuesta utiliza una terminología general en la redacción el artículo 2, específicamente al término “reclamo”, lo cual no permite identificar que tipos de reclamos podrá atender la ventanilla única. Asimismo, el artículo 2 no incluye el término “denuncias” dentro de su redacción. En este sentido, se recomienda la eliminación del artículo 2 del Proyecto de Ley o su modificación de acuerdo con la fórmula propuesta en el punto 28 del presente informe.*
- (iii) La propuesta de creación de la Ventanilla Única del Consumidor debe ser utilizada únicamente como un canal que recibe, deriva y asigna reclamos, lo cual será determinado posteriormente en una propuesta normativa sustantiva de implementación. Por ello, como el consumidor/usuario ya cuenta con la información de su trámite, es más ágil y célere que consulte directamente el estado de su reclamo a la institución correspondiente.*
- (iv) La ventanilla única debe brindar información sobre el número de trámite, funcionario y Organismo Regulador, entidad pública o privada a cargo del reclamo, denuncia u otra solicitud, sin suplir la función con la que cuentan dichas entidades.*
- (v) Atendiendo a que se trata de una propuesta de ley declarativa recomendamos la eliminación del artículo 3 del Proyecto de Ley y la modificación del artículo 1 del mismo bajo la redacción propuesta en el punto 35 del presente informe.*
- (vi) Debido a que la propuesta contenida en el Proyecto de Ley involucra una iniciativa legislativa de norma declarativa, la reglamentación no resulta el mecanismo idóneo para la verdadera implementación de una ventanilla única; en este sentido, se recomienda la eliminación de la Única Disposición Complementaria Final del Proyecto de Ley.*
- (vii) Se recomienda profundizar la sección de Análisis Costo Beneficio, en la medida que se pueda demostrar el impacto y beneficio que generaría a los consumidores la vigencia de la norma.*

ii) El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – Osiptel

Dicha entidad, mediante Oficio 00257-OAJ/2022, de fecha 3 de octubre de 2022, expresa opinión favorable al proyecto de ley, al respecto, en sus conclusiones se señala lo siguiente:

Al respecto, el Osiptel comparte los objetivos del Proyecto de Ley que buscaría el ahorro de tiempo y dinero tanto para los consumidores como para las entidades competentes de la Administración Pública en atención a los intereses de los consumidores.

Se precisa que, la creación de una “Ventanilla Única del Consumidor” no requiere de la promulgación de una Ley, sino que bastaría con que sea implementada a través de lo dispuesto por el Decreto Legislativo N° 1211¹¹. Cabe precisar que, los organismos reguladores y el INDECOPI, están contenidos en el alcance del artículo I del Título Preliminar de la LPAG, de tal manera que la creación de ventanillas únicas como la propuesta por el Proyecto de Ley es posible con el vigente Decreto Legislativo N° 1211.

Asimismo, refirió que el Código de Consumo es consecuente con la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, que definió claramente cada una de las funciones de dichos Organismos Reguladores, entre las cuales se encuentra la función de solución de los reclamos, en virtud de la cual resuelven aquellos reclamos que formulen los usuarios de los servicios que regulan, en segunda y última instancia administrativa.

En esa misma línea, se señala que, el Reglamento General del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, establece en el artículo 68 que el OSIPTEL tiene la competencia exclusiva para conocer y resolver los reclamos en segunda instancia. En tal sentido, son las empresas operadoras las competentes para conocer y resolver los reclamos en primera instancia y, de conformidad con el TUO del Reglamento de Reclamos, ante aquellas también, se presentan las apelaciones y quejas de los usuarios, para que éstas a su vez eleven el expediente completo al OSIPTEL para su atención.

*En base a las consideraciones expuestas, **de aprobarse el proyecto normativo en los términos redactados, sin considerar también a las empresas prestadoras del servicio público, se estaría introduciendo un cambio en la estructura de atención de los reclamos de usuarios, establecida por la legislación de cada sector y por el propio Código de Consumo**, que establece que la presentación de los reclamos en primera instancia se efectúa ante las empresas, sucediendo lo mismo en el caso de la prestación de los servicios públicos, entre ellos, los de telecomunicaciones.*

En tal sentido, correspondiendo la presentación del reclamo en primera instancia ante la empresa operadora, la implementación de la “Ventanilla Única del Consumidor” requeriría una articulación con los sistemas de las empresas operadoras lo cual, en principio, podría resultar complejo, debido a que la presentación de un reclamo implica obligaciones que la empresa debe atender de manera inmediata, tales como:

¹¹ Que fue modificado mediante el Decreto Legislativo 1447, publicado el 16 de setiembre de 2018.

1. *La entrega de un código de atención¹² y un código de reclamo¹³, de acuerdo con lo establecido en el TUO del Reglamento de Reclamos.*
2. *La suspensión de ejecución de actos reclamados o de los que deriven de estos¹⁴, por lo cual la empresa operadora no puede exigir o cobrar los montos reclamados, e inclusive, en algunos casos debe proceder con la reactivación del servicio.*

En atención a ello, podría señalarse que la “Ventanilla Única del Consumidor” podría resultar de compleja implementación y articulación con las empresas operadoras, impactando en la recepción de reclamos y recursos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, toda vez que se podría generar dilación en los plazos de atención, así como en la ejecución de las medidas antes expuestas.

De otro lado, es preciso señalar que, en el caso de los servicios públicos de telecomunicaciones, un mecanismo importante para presentar reclamos lo constituye la vía telefónica, la cual, entendemos, no continuaría vigente ante la existencia de una “Ventanilla Única del Consumidor”, pese a que esta resultaría más ágil para los usuarios.

Ahora bien, a diferencia del procedimiento de reclamos de los Organismos Reguladores de los servicios públicos, INDECOPI¹⁵ y la SUTRAN¹⁶ atienden reclamos de los consumidores en primera instancia, sin que previamente hayan sido atendidos por los proveedores.

En base a las razones expuestas, encontramos más eficiente considerar en el Proyecto de Ley de Ventanilla Única solo a las entidades que cuentan con procedimientos de atención de reclamos similares, que sería el caso de los Organismos Reguladores de servicios públicos que, como ya se indicó, tienen una estructura similar de atención de los reclamos de usuarios, establecida por la legislación de cada sector y por el propio Código de Consumo.

¹² “Artículo 3.- Vía previa ante las empresas operadoras La vía administrativa previa ante las empresas operadoras es obligatoria. De conformidad con lo dispuesto en el presente Reglamento, el TRASU no admitirá recursos de apelación que no estén referidos a procedimientos culminados ante los órganos establecidos por las empresas operadoras. Las empresas operadoras se encuentran obligadas a brindar un código de pedido ante cualquier solicitud que realice el usuario en cualquiera de sus canales de atención, incluyendo sus canales digitales. Además, deben llevar un registro de los códigos de pedido que incluya el estado final de los mismos, dicha información debe encontrarse disponible para que sea presentada al OSIPTEL a su requerimiento. (...)” (subrayado y resaltado agregado)

¹³ “Artículo 53.- Formas de presentación del reclamo (...) b. Proporcionar al usuario código de reclamo e informar el plazo máximo para resolver en primera instancia. (...)” (subrayado y resaltado agregado)

¹⁴ Artículo 30.- Suspensión del acto o de la resolución recurrida La presentación de reclamos y recursos a los que se refiere el presente Reglamento dejará en suspenso la ejecución de los actos reclamados, de los que se deriven de éstos, o de las resoluciones recurridas; los que quedarán supeditados a lo resuelto mediante resolución firme o que hubiere causado estado. En estos casos, la empresa operadora no podrá exigir el pago de la parte no reclamada sino hasta la fecha de vencimiento expresada en el recibo y siempre que haya transcurrido el período de gracia establecido por la empresa operadora, de ser el caso. (...)” (subrayado y resaltado agregado)

¹⁵ TUPA del INDECOPI aprobado por Decreto Supremo N° 085-2010-PCM y modificatorias

¹⁶ Directiva N° 007-2011-SUTRAN/03, “Atención de Denuncias, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes de Información en aplicación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública”. Ver numeral 4.4. ver en: <https://www.gob.pe/institucion/sutran/normas-legales/2056693-007-2011-sutran-03>

No obstante, ello, la normativa sectorial del OSIPTEL establece como medios de presentación de reclamos los canales escritos, telefónico, página web y aplicativo informático por lo que, al existir otras vías de recepción de reclamos, la “Ventanilla Única del Consumidor” no recogería la estadística completa sobre la cantidad de reclamos presentados.

CONCLUSIONES:

El Osipitel comparte los objetivos del Proyecto de Ley 3049/2022-CR, que busca el ahorro de tiempo y dinero tanto para los consumidores como para las entidades competentes de la administración pública en la atención de los intereses de sus consumidores.

Se emite opinión favorable en parte al Proyecto de Ley 3049/2022-CR - “Ley que crea la Ventanilla Única del Consumidor”.

La Comisión considera válidas las observaciones realizadas por el Osipitel y manifiesta que esta ventanilla debe ser utilizada como un medio de recepción y derivación complementario a los canales ya existentes e implementados por las entidades.

iii) El Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinergmin

Mediante Oficio 316-2022-OS/PRES, de fecha 30.09.2022, expresa comentarios y observaciones al proyecto de ley.

3.6. Es preciso indicar que en el mencionado proyecto de ley no se establece cómo se articularía con los diversos bloques de interoperabilidad técnica señalados en la Ley de Gobierno Digital y su Reglamento. Tampoco se menciona el ámbito de aplicación de la ley o si el uso es obligatorio por parte de los Organismos Reguladores, por lo que este aspecto debería detallarse.

3.7. Asimismo, en nuestra opinión, debería precisarse qué entidad sería la autoridad a cargo de la VUC, la cual debe estar en la capacidad de establecer puntos de acuerdo para trabajar en conjunto tanto a nivel de Estado y empresa privada en beneficio de los ciudadanos, y que estos sean de aplicación obligatoria. La autoridad a cargo de la VUC debería establecer procedimientos y flujos de trabajo estandarizados a fin de brindar una atención uniforme y con criterios únicos de carácter nacional, esto debe ser recogido por la plataforma mediante un proceso de mejora continua. Asimismo, se deben considerar actualizaciones normativas y tecnológicas que generen obligaciones a las concesionarias para desarrollar integraciones en sus plataformas comerciales.

3.8. El proyecto de ley señala que la VUC es un canal más que el Estado pondría a disposición del ciudadano; sin embargo, es preciso que este canal funcione de manera bidireccional, es decir, debe estar en capacidad de consultar los trámites que eleva directamente el ciudadano en los canales de las empresas prestadoras de servicios públicos o de los Organismos Reguladores. Esto significa brindar accesibilidad a mostrar información en línea del estado del trámite, plazos, procesos, instancias de

atención, datos y documentos que obren en el expediente para que el usuario pueda tener conocimiento del avance de su reclamo. Asimismo, puede descargar la información del trámite en todas las instancias, tanto del operador del servicio, como del regulador.

3.9. El proyecto de ley no considera el mecanismo necesario de soporte informático que se brindará a las entidades y a la ciudadanía, ni la existencia de un plan de contingencia que permita atender de manera eficiente a los ciudadanos ante la presentación de un reclamo. Tampoco establece el inicio para contabilizar el plazo para la atención del reclamo, es decir, si el plazo inicia cuando el caso es ingresado por la VUC o el plazo se inicia cuando la VUC deriva el caso al Órgano Competente de la atención y este otorga la conformidad de recepción.

3.10. Cabe mencionar que el proyecto de ley no soluciona el problema que tienen los ciudadanos de zonas vulnerables en las cuales no existe un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - Centro MAC, oficinas de atención o presencia del Estado.

3.11. Finalmente, nos permitimos sugerir que toda norma relacionada con una VUC debe considerar lo siguiente: a) La VUC debe operar a través de una plataforma 100% virtual que opere de manera digital, accesible desde cualquier clase de dispositivo con acceso a internet y disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. b) En la VUC se deben registrar tanto los reclamos recibidos desde las mesas de partes de las entidades públicas, los Centro MAC, así como las registradas directamente por los ciudadanos. c) Deben contarse con un correlativo único a nivel nacional de los reclamos registrados. d) Se debe contar con un formulario electrónico que permita capturar información de manera estructurada a fin de generar reportes, estadística y analítica de los reclamos a nivel nacional y por sectores.

IV. CONCLUSIONES La presente propuesta considera implementar un canal más de atención, que busca promover y facilitar la presentación y el tratamiento de los reclamos de los usuarios; sin embargo, la creación de una Ventanilla Única del Consumidor sólo permitiría centralizar la presentación de documentos, siendo éste un trámite más que puede realizar en otra plataforma del Estado según lo establece la Ley de Gobierno Digital y su Reglamento

iv) El Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – Ositran

Mediante Oficio 0252-2022-PD-OSITRAN, de fecha 12 de octubre de 2022, adjunta INFORME CONJUNTO 121-2022-IC-OSITRAN, expresa sugerencias y comentarios al proyecto de ley, toda vez que en sus conclusiones se señala lo siguiente:

Sin embargo, se ha identificado que actualmente se encuentra vigente el Decreto Legislativo 1211¹⁷ y su Reglamento¹⁸, los cuales establecen el marco normativo para la integración de procedimientos del Estado mediante la implementación de herramientas como la Ventanilla Única o la Plataforma Única del Estado “Mejor Atención al Ciudadano (MAC)”, las cuales tienen como objetivo facilitar la ejecución de trámites en instituciones del Estado a través de un mismo espacio físico o virtual

CONCLUSIONES

44. El Proyecto de Ley 3049/2022-CR propone la implementación de la “Ventanilla Única del Consumidor” con la finalidad de promover y facilitar la presentación de los reclamos de los consumidores ante la problemática derivada del desconocimiento sobre a cuál es la institución (pública o privada) a dónde deben dirigir sus reclamos por disconformidades con bienes o servicios adquiridos.

45. Este organismo regulador se encuentra conforme con la propuesta legislativa “Ventanilla Única del Consumidor”, toda vez que, generaría confianza en los consumidores y/o usuarios que tendrían a su disposición una vía que canalizaría cualquier reclamo de manera independiente del sector al que corresponda; sin embargo, es importante tener en consideración lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 1211 y su Reglamento, los cuales establecen el marco normativo para el fortalecimiento e implementación de servicios públicos integrados a través de ventanillas únicas, por lo que, se recomienda evaluar su implementación a través de la vía más idónea en atención a la finalidad prevista en el Proyecto de Ley 3049/2022-CR, la cual debe resultar concordante con las políticas públicas previamente aprobadas.

46. La finalidad principal del proyecto legislativo radica en “facilitar la recepción de los reclamos” para su posterior remisión a las autoridades que resulten competentes, es decir, la “Ventanilla Única del Consumidor” funcionaría como una Mesa de Partes unificada e integrada por diversas entidades que cuentan con estructuras particulares para la tramitación de sus reclamos. Por tal motivo, se considera pertinente que el Proyecto de Ley 3049/2022-CR indique expresamente: (i) que la “Ventanilla Única del Consumidor” constituye una vía complementaria a los canales de recepción de reclamos con los que ya cuenta cada entidad, y, (ii) el plazo otorgado para la derivación del reclamo a la autoridad competente, y si éste se contabiliza dentro del que se encuentra establecido por la norma sectorial o particular para la emisión de la respuesta al reclamo.

47. En lo que concierne a la función de la “Ventanilla Única del Consumidor” referida a “Informar a los consumidores respecto al estado de su reclamo”,

¹⁷ Norma que Aprueba Medidas para el Fortalecimiento e Implementación de Servicios Públicos e Integrados a través de Ventanillas Únicas e Intercambio de Información entre Entidades Públicas, modificada por Decreto Legislativo N° 1447

¹⁸ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 090-2019-PCM. 3 sistema, pueda analizar y derivar los reclamos a efectos de su tratamiento y eventual resolución. (...)

La autoridad a cargo de la Ventanilla Única deberá realizar acuerdos con instituciones con competencia en la materia para remitir física y electrónicamente los reclamos recibidos de los consumidores de todo el país, según la jurisdicción que debe intervenir en el reclamo en los términos establecidos por la Ley 29571, Código de Protección y Defensa al Consumidor a efectos de su recepción y tratamiento”.

es importante precisar que, en el supuesto que se decida mantener dicha función, deberá garantizarse la interoperabilidad o intercambio interconectado de información en tiempo real o inmediato con las entidades encargadas de tramitar los reclamos en Primera Instancia, haciendo mención expresa en el texto del proyecto; esto, a efectos de no transgredir el derecho a la información de los consumidores o usuarios, brindándoles un escenario que les permita realizar la trazabilidad de su procedimiento.

48. *En cuanto a la denominación del proyecto ley bajo comentario “Ventanilla Única del Consumidor”, debe indicarse que esta resulta imprecisa con la definición de “usuario” empleada en los sectores regulados, además de incurrir en un supuesto de exclusión para su utilización por parte de los usuarios intermedios bajo la competencia del OSITRAN, por lo que resultaría necesario modificar su denominación a “Ventanilla Única de Usuarios y Consumidores” u otra análoga, a fin de que esta no resulte limitativa a la diversidad de usuarios de servicios públicos regulados, a los que se pretende abarcar a través de la propuesta normativa, entre los que se encuentran los usuarios intermedios antes descritos.*

49. *En lo que respecta al ámbito de aplicación del Proyecto de Ley 3049/2022-CR, resulta importante señalar la **necesidad de identificar de manera expresa las entidades o instituciones** que se encontrarían bajo el alcance de este, toda vez que, si bien en la Exposición de Motivos se hace mención del INDECOPI y los organismos reguladores, no se ha efectuado acotación alguna en el texto del proyecto, respecto a los reclamos bajo competencia de otras entidades públicas.*

50. *Finalmente, luego de haber revisado experiencias en el derecho comparado, este organismo regulador ha identificado aspectos positivos en cuanto a la implementación de casillas o ventanillas únicas de reclamos, las mismas que podrían ser adecuadas -en lo que resulte pertinente- a la propuesta normativa bajo análisis, considerando que esta debe: (i) configurar un canal general de recepción de reclamos que coexista y no restrinja la operatividad de los canales propios de las entidades competentes, (ii) establecer a la autoridad estatal como la responsable de recibir y derivar a quien corresponda los reclamos recibidos, y (iii) permitir que la información estadística recopilada facilite la obtención de indicadores de desempeño respecto del tiempo de respuesta y el grado de cumplimiento de cada una de las entidades responsables.*

La Comisión considera las precisiones realizadas por el Ositran y en esa medida se replantea la propuesta en un texto sustitutorio en que la propuesta legislativa tomará la ampliación del objetivo y por ende el título.

v) La Superintendencia Nacional del Servicio de Saneamiento – SUNASS

Mediante Oficio 531-2022-SUNASS-GG, de fecha 6 de octubre de 2022, adjunta el Informe 073-2022-SUNASS-DPN, expresa observaciones y comentarios al proyecto de ley

V. CONCLUSIONES

5.1 El Proyecto de ley omite la determinación del ámbito de aplicación de la norma; no ofrece certeza sobre sus alcances, lo que contraviene en el principio constitucional de seguridad jurídica.

5.2 La recepción de reclamos por la Sunass, conforme a lo señalado en el Proyecto de Ley, implicaría realizar cambios normativos sustanciales el regulador carece de competencia para tramitar y resolver reclamos en primera instancia, lo cual no ha sido materia de análisis en la exposición de motivos.

5.3 El Proyecto de Ley colisiona con el marco legal vigente porque, ya existen reglas generales (no solo para procedimientos vinculados a consumidores) para la creación de las ventanillas únicas. Por ello, el Proyecto de Ley, interfiere con competencias que ya han sido asignadas a otros organismos; asimismo se crearían ventanillas sin que estas cuenten con la opinión de la Secretaría de Gestión Pública.

5.4 Para obtener información objetiva que sustente el impacto en el gasto público es necesario evaluar el número de oficinas y/o puntos de atención existentes, las regiones que ameritarían el uso de infraestructura física compartida, así como aspectos tecnológicos y de conectividad en relación a la infraestructura virtual como la inclusión de mecanismos de seguridad que permitan la ejecución del mecanismo propuesto, entre otros aspectos, los mismos que para su implementación necesitan del erario público. No obstante, la exposición de motivos carece de este análisis.

vi) La Presidencia del Consejo de Ministros - PCM

Mediante C.00204-PD/2022, de fecha 6 de octubre de 2022, adjunta Informe 00257-OAJ/2022, expresa opinión favorable al proyecto de ley. Asimismo, mediante el documento D003010-2022-PCM-SG, de fecha 15 de noviembre de 2022, adjunta INFORME D001655-2022-PCM-OGAJ, por el cual expresa favorable con observaciones al contenido del proyecto de ley. Señala lo siguiente:

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 En atención a lo expuesto, esta Oficina General de Asesoría Jurídica, considera que el Proyecto de Ley N° 3049/2022-CR, "Proyecto de Ley que crea la Ventanilla Única del Consumidor", **resultaría viable**, siempre que se tengan en consideración las observaciones formuladas por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOP) en su Informe N° 000174-2022-DPC/INDECOP, sin perjuicio de la opinión que emita el Ministerio de Economía y Finanzas, en el marco de sus competencias.

4.2 Al contener el Proyecto de Ley materias que se encuentran dentro del ámbito de competencia del Ministerio de Economía y Finanzas, mediante el Oficio N° D008131-2021-PCM-SC se trasladó el pedido de opinión respecto al Proyecto de Ley N° 3049/2022-CR a dicho Ministerio, precisando que la opinión que para tal efecto se emita sea remitida a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Público del Congreso de la República.

4.3 Se recomienda remitir el presente informe, el Informe N° D000042-2022-PCM-SSCS de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, y el Informe N° 000174- 2022-DPC/INDECOPI, emitido por INDECOPI; a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Público del Congreso de la República.

4.6. Posición de la comisión en el análisis de la propuesta legislativa

La Comisión considera que teniendo en cuenta la Constitución Política del Estado la legislación nacional e internacional, tal como se ha mencionado líneas arriba, se concluye que la propuesta legislativa es viable, sin embargo, a la luz de las opiniones recibidas es importante y necesario plantear un texto sustitutorio que levante las observaciones planteadas por las instituciones competentes.

En la línea de las recomendaciones de mejora al marco legislativo del *Peer Review in Consumer Protection* Perú UNCTAD, que señala que se debe ***“Facilitar a los consumidores el acceso a vías de recurso que no supongan costos o demoras ni impongan cargas excesivas para el valor económico en juego y que, al mismo tiempo, no impongan cargas excesivas o indebidas a la sociedad y las empresas, a través de la armonización y perfeccionamiento de procesos administrativos y el fomento de las acciones colectivas en sede judicial”***, se plantean modificaciones a la fórmula legal que plantea el proyecto de ley bajo análisis.

El Texto Sustitutorio que se plantea establece que esta ventanilla tendrá su ámbito de aplicación a nivel nacional en forma progresiva, considerando que en el interior del país se manifiesta mayor vulnerabilidad en los consumidores de los servicios públicos.

Así también, en la misma corriente interpretativa del Indecopi, como especialistas en atención al consumidor, y considerando hay una diversidad de interpretaciones de la forma de reclamar, y se han identificado hasta tres tipos de reclamos como:

- a) Reclamos formulados a través de comunicaciones dirigidas por los consumidores a los proveedores, mediante el uso de los canales previstos por ellos mismos (formularios, páginas web, redes sociales, entre otros).
- b) Reclamos formulados por los usuarios/consumidores en el libro de reclamaciones. c) Reclamos formulados por los consumidores contra los proveedores ante el SAC del Indecopi.

Es importante mencionar que el mismo consumidor a veces le dificulta discernir los tipos de reclamos; diferenciar entre reclamo y denuncia, y también desconoce el lugar donde presentar dichos documentos, en esa medida, se recoge la propuesta del Indecopi, por lo que se modifica el artículo 2, con relación a la finalidad de la ventanilla del consumidor.

Así también, en cuanto a la denominación de *ventanilla única del consumidor*, a fin de integrar el termino *usuario*, dado que este es usado para los que utilizan los servicios que brindan los organismos reguladores, pese a que el propio Código de Protección y Defensa del Consumidor ha dejado en claro que el termino consumidor involucra a los usuarios, aún así somos conscientes que el ciudadano común puede no tenerlo

presente, y es en ese sentido que se recoge la propuesta del Ositran, que señala para que esta no resulte limitativa a la diversidad de usuarios de servicios públicos regulados, debe incluirse la palabra usuarios, proponiendo llamarla *ventanilla única de usuarios y consumidores*.

Por otro lado el Indecopi señala que debería ser utilizada como un medio de recepción y derivación **complementario** a los canales ya existentes e implementados por las entidades, punto en el cual coincidimos pues cuanto más opciones y oportunidades pueda tener el consumidor o usuario a plantear sus reclamos, quejas o denuncias, repercute en beneficio de los mismos. Siendo ello así la denominación de la Ventanilla no podría ser llamada ventanilla única.

Siguiendo con el análisis técnico del texto dispositivo, complementando con las revisiones de las opiniones, sugerencias, con relación a las funciones de la ventanilla del consumidor, la comisión recomienda mantener entre las funciones de la ventanilla los siguientes:

- a. *Recepción de solicitudes, reclamos, denuncias y otros documentos en materia de protección al consumidor.*
- b. *Identificar la materia de reclamo, denuncia u otra solicitud para derivar el documento al órgano interno del Indecopi, del organismo regulador o a la entidad competente.*
- c. *Otras que establezca la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.*

Por lo expuesto, la Comisión considera que debe aprobarse el texto sustitutorio que propone el presente dictamen, el mismo que tendrá como finalidad de recepción y distribución de reclamo, denuncias u otras solicitudes en protección al consumidor, para que, luego identificado el asunto, sea derivado al órgano interno del Indecopi, a los organismos reguladores a la entidad competente.

En ese entendido, la Comisión considera que la ley es beneficiosa porque facilitará la recepción de los reclamos, denuncias, quejas y otros documentos para ser derivados oportunamente en las entidades competentes, el cual les ahorrará tiempo y economía.

4.7. Análisis del marco normativo y efecto de la vigencia de la norma

4.7.1. Análisis del marco normativo

La Constitución Política del Perú, establece en el artículo 65 el rol del Estado frente a la defensa y protección de los consumidores.

Es importante, también precisar que en el artículo 24¹⁹ del Código de Consumo, se establece las formas de atención ante los reclamos.

¹⁹ "24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles improrrogables." 24.2 En caso de que el proveedor cuente con una línea de atención de reclamos o con algún medio electrónico u otros similares para dicha finalidad, debe asegurarse que la atención sea oportuna y que no se convierta en un obstáculo al reclamo ante la empresa. 24.3 No puede condicionarse la atención de reclamos de

Así tenemos también, lo comprendido en la Ley 27332, Ley marco de los organismos reguladores de la inversión privada en los servicios públicos, Artículo 3.- Funciones 3.1 Dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, los Organismos Reguladores ejercen las siguientes funciones: (...) f) Función de solución de los reclamos de los usuarios de los servicios que regulan.

Los tratados celebrados por el Estado y en vigor forman parte del derecho nacional²⁰

Las directrices aprobadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas establecen, en el literal f) del numeral VI, referido a los principios para unas buenas prácticas comerciales, señalan que: "Las empresas deben poner a disposición de los consumidores mecanismos de reclamación que les permitan resolver controversias de manera rápida, justa, transparente, poco costosa, accesible y efectiva sin cargas ni costos innecesarios²¹.

4.7.2. Efecto de vigencia de la norma

A partir de su dación, la norma que se propone en el presente dictamen sería beneficiosa para los usuarios y consumidores en su desarrollo económico y social.

El texto Sustitutorio propuesto armoniza con la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como la Ley 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos y con las normas referidas al fortalecimiento e implementación de servicios públicos integrados a través de ventanillas únicas e intercambio de información entre entidades públicas.

El dictamen propone que el Poder Ejecutivo incorpore progresivamente a los organismos reguladores de servicios públicos, como el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinergmin; el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones - Osiptel, el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - Ositran y a la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - Sunass, a la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano - MAC, y ello está en concordancia al Decreto Legislativo 1211, Decreto legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios públicos integrados a través de ventanillas únicas e intercambio de información entre entidades públicas.

En consecuencia, el efecto del presente dictamen hará que los organismos reguladores hagan efectiva su presencia en los MAC y que la ventanilla del consumidor y usuario sea complementaria a los canales de atención que ya tienen los organismos reguladores de esta manera se diversifican los canales de atención de reclamos para los consumidores y usuarios.

consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago

²⁰ Constitución Política del Perú, Artículo 55.

²¹ Resolución 39/248.

4.8. Análisis costo beneficio

La Comisión considera que el texto sustitutorio garantizaría y facilitaría que los usuarios y consumidores presenten sus reclamos, denuncias y otros documentos relacionados con los conflictos de consumo.

De aprobarse el presente dictamen se estaría cumpliendo con el mandato constitucional en la defensa del consumidor. Se incorporaría progresivamente a los organismos reguladores de servicios públicos, como el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinergmin; el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones - Osiptel, el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - Ositran y a la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – Sunass, a la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC, en concordancia al Decreto Legislativo 1211, Decreto legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios públicos integrados a través de ventanillas únicas e intercambio de información entre entidades públicas.

La ventanilla funcionaría en los centros MAC, y se complementaría también en forma progresiva.

El Texto Sustitutorio que propone el presente dictamen presenta las siguientes incidencias:

Incidencia para el usuario/consumidor

Costo	Beneficios
Ninguno	•Facilidad en la recepción de sus reclamos, denuncias y otros documentos en materia de protección al consumidor. •Acceso complementario por los canales en la atención de reclamos, denuncias, documentos en materia de protección al consumidor. •Aprovechamiento de tiempo y economía en el hogar.

Incidencia para el Indecopi

Costo	Beneficios
•No se identifica toda vez que el Indecopi ya forma	•Cumplimiento de las recomendaciones establecidas en el <i>Peer Review in</i>

parte de la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC. • Acciones de coordinación para la implementación progresiva de la Ventanilla del Consumidor y Usuario	<i>Consumer Protection</i> UNCTAD suscrito entre Indecopi y UNCTAD el 14 de mayo de 2019. • Se acerca el Estado al ciudadano • Cumplimiento con el mandato constitucional en la defensa del interés del consumidores y usuarios. • Genera confianza en las entidades que brinda servicios en la atención de sus reclamos y denuncias.
--	--

Incidencia para los Organismos Reguladores

Costo	Beneficios
• Integración a la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC a nivel nacional. • Acciones de coordinación para la implementación progresiva de la Ventanilla del Consumidor y Usuario.	• Al integrar la Plataforma de Mejor Atención al Ciudadano – MAC a nivel nacional, tendrán más presencia y serán mejor visibilizados por los usuarios de los servicios públicos. • Cumplimiento de sus funciones de defensa de los usuarios de los servicios públicos. • Genera mayor acercamiento a los organismos reguladores y genera confianza en las entidades que brinda servicios en la atención de sus reclamos y denuncias.

VI. 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 **3049/2021-CR**, con el siguiente texto sustitutorio:

TEXTO SUSTITUTORIO

LEY QUE INCORPORA A LOS ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS A LA PLATAFORMA MEJOR ATENCIÓN AL

CIUDADANO (MAC) Y DECLARA DE INTERÉS NACIONAL LA CREACIÓN DE LA VENTANILLA DEL CONSUMIDOR Y USUARIO

Artículo único. Incorporación progresiva de los organismos reguladores de los servicios públicos a la plataforma Mejor Atención al Ciudadano (MAC)

El Poder Ejecutivo incorpora progresivamente a los organismos reguladores de los servicios públicos, como el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin), el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel), el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran) y la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass) a la plataforma Mejor Atención al Ciudadano (MAC), en concordancia con el Decreto Legislativo 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios públicos integrados a través de ventanillas únicas e intercambio de información entre entidades públicas.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA. Reglamento

El Poder Ejecutivo reglamenta la presente ley en un plazo no mayor de sesenta días calendario, contados a partir de su entrada en vigor.

SEGUNDA. Declaratoria de interés nacional

Se declara de interés nacional la creación e implementación progresiva de la Ventanilla del Consumidor y Usuario, con capacidad para funcionar en forma virtual y presencial, con la finalidad de promover y facilitar la recepción de solicitudes, reclamos, denuncias y otros documentos en materia de protección y defensa al consumidor y usuario. En el ámbito de las entidades públicas, esta ventanilla constituiría una vía complementaria a los canales de recepción que mantiene cada una de estas.

TERCERA. Gestiones a realizar en la Ventanilla de Protección al Consumidor y Usuario

En el marco de la declaratoria de interés nacional, establecida en la disposición complementaria segunda, en la Ventanilla de Protección al Consumidor y Usuario se realizarían las siguientes gestiones:

- a) Recepción de solicitudes, reclamos, denuncias y otros documentos en materia de protección al consumidor y usuario.
- b) Identificación de la materia del reclamo, denuncia u otra solicitud para derivar el documento al órgano interno del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), del organismo regulador o de la entidad competente.
- c) Otras que podría establecer la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Dese cuenta
Sala de Comisión

Lima, 9 de enero de 2023.



Firmado digitalmente por:
TUDELA GUTIERREZ Adriana
Josefina FAU 20161740128 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 11/01/2023 11:00:53-0500



Firmado digitalmente por:
VARAS MELENDEZ Blas
Marcial FAU 20161740128 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 11/01/2023 10:09:11-0500



Firmado digitalmente por:
CALLE LOBATON Digna FAU
20161740128 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 11/01/2023 13:08:08-0500



Firmado digitalmente por:
CORDERO JON TAY LUIS
GUSTAVO FIR 15300817 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 11/01/2023 14:15:34-0500



Firmado digitalmente por:
TAIPE CORONADO Maria
Elizabeth FAU 20161740128 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 11/01/2023 14:18:52-0500



Firmado digitalmente por:
CICCIA VASQUEZ Miguel
Angel FAU 20161740128 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 11/01/2023 14:30:25-0500



Firmado digitalmente por:
CORDERO JON TAY Maria Del
Pilar FAU 20161740128 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 11/01/2023 16:00:53-0500



Firmado digitalmente por:
FLORES ANCACHI Jorge Luis
FAU 20161740128 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 11/01/2023 18:33:07-0500



Firmado digitalmente por:
BAZAN NARRO Sigris Tesoro
FAU 20161740128 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 12/01/2023 11:47:31-0500

ACTA DE LA NOVENA SESIÓN ORDINARIA DE LA COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2022-2023

Sala Francisco Bolognesi / Plataforma Microsoft Teams
Lunes 9 de enero de 2023

Resumen de acuerdos:

- 1) Se aprobó por unanimidad el predictamen recaído en el Proyecto de Ley 2552/2022-CR.
- 2) Se aprobó por unanimidad el predictamen recaído en los Proyectos de Ley 2942/2022-CR, 3131/2022-CR y 3541/2022-CR.
- 3) Se aprobó por unanimidad el predictamen recaído en el Proyecto de Ley 3049/2022-CR.
- 4) Se aprobó por mayoría la cuestión previa planteada al debate del Predictamen recaído en los Proyectos de Ley 2871/2022-CR, 3262/2022-CR, 3428/2022-CR y 3739/2022-CR.
- 5) Se aprobó la dispensa del trámite de lectura y aprobación del acta para ejecutar los acuerdos.

En la Sala Francisco Bolognesi del Palacio Legislativo del Congreso de la República y desde la plataforma *Microsoft Teams*, siendo las 11 h 16 min del día lunes 09 de enero de 2023, verificado que se contaba con el quórum reglamentario que, para la presente sesión, era de 7 congresistas, el congresista Elías Marcial VARAS MELÉNDEZ, presidente de la Comisión, dio inicio a la novena sesión ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, correspondiente al periodo anual de sesiones 2022-2023, con la asistencia de los congresistas titulares CALLE LOBATÓN, Digna; TUDELA GUTIÉRREZ, Adriana; BAZAN NARRO, Sigrid; CICCIA VÁSQUEZ, Miguel Ángel; FLORES ANCACHI, Jorge Luis; CORDERO JON TAY, Luis Gustavo; TAIPE CORONADO, María; así como de la congresista accesitaria CORDERO JON TAY, María.

También se dio cuenta de las licencias oficiales/justificaciones de inasistencias de los congresistas MORANTE FIGARI, Jorge; BERMEJO ROJAS, Guillermo; ALEGRIA GARCÍA, Arturo; BARBARÁN REYES, Rosangella y OBANDO MORGAN, Auristela.

I. ACTA

El PRESIDENTE puso a consideración el acta de la Primera Sesión Extraordinaria de fecha 16 de noviembre de 2022 y el acta de la Octava Sesión Ordinaria de fecha 21 de noviembre de 2022, que fueron aprobados en su oportunidad con dispensa de su lectura; no habiendo observación a las mismas, se dejó constancia que dichas actas fueron aprobadas por unanimidad.

II. DESPACHO

El PRESIDENTE dio cuenta que conforme se informó en su oportunidad, se llevaron a cabo dos audiencias descentralizadas, la primera en la ciudad de Chimbote en el auditorio del centro de convenciones de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (Uladech), el martes 29 de noviembre de 2022 a las 9:00 a.m. y la segunda audiencia pública descentralizada en la ciudad de Huaraz en el auditorio principal de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo (Unasam) el jueves 1 de diciembre de 2022 a las 9:00 a.m. Dijo que ambas audiencias fueron un éxito y lo más importante es que se pudo recoger de primera mano la problemática de los usuarios y consumidores de la región Áncash.

III. INFORMES

No hubo informes.

IV. PEDIDOS

No hubo pedidos.

V. ORDEN DEL DÍA

El PRESIDENTE indicó que, como primer punto del orden del día, se tenía programado tratar el tema: Plan de trabajo de la superintendencia nacional de servicios de saneamiento (SUNASS), en donde se tiene como invitado al señor Mauro Gutiérrez Martínez, presidente Ejecutivo de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), a quien le dio la bienvenida y le concedió el uso de la palabra.

El señor GUTIERREZ MARTÍNEZ mediante el uso de diapositivas, se refirió, en primer lugar, al contenido y las implicancias de la problemática de acceso del agua potable en algunos lugares. Luego, resaltó la importancia fundamental de agua en la salud de la vida de las personas y desarrolló sobre las propuestas del contenido del plan de trabajo de la Sunass, el cual abarca sobre las actividades que se llevará a cabo en el presente año 2023.

Su explicación se dividió en 6 puntos: 1. Importancia del Agua 2. Problemática del servicio 3. Respuesta: Sunass 3 tiempos 4. Primer tiempo 2022-2023 5. Segundo tiempo - Estrategias a mediano plazo 2023-2026 6. Tercer tiempo - Estrategias a largo plazo 2030.

Seguidamente, trató sobre preponderancia del agua en la equidad de género y del problema de la población que no tiene acceso al agua potable en el ámbito urbano y rural, considerando que la población va en aumento encuentra en el ámbito urbano y rural. Luego, abordó sobre los aspectos de las normas relacionadas con su competencia, el modelo regulatorio, sobre los usuarios en el servicio de saneamiento.

Luego, trató sobre las dimensiones, línea de tiempo de acción, planes estratégicos y actividades para el 2026, y sobre sus objetivos para dicho año, y de los que se necesita hacia adelante, la misión es asegurar el servicio de saneamiento. Dijo que el propósito es trabajar en aras de beneficiar de agua potable para la población, por lo que resaltó la importancia del cuidado del ambiente

Sobre los objetivos estratégicos institucionales señaló: OEI.01 Incrementar el acceso a los servicios de saneamiento en condiciones adecuadas con énfasis en agua potable para la población de las zonas periurbanas. OEI.02 Mejorar la oferta de servicios de saneamiento con énfasis en agua potable para la población de las zonas urbanas. OEI.03 Incrementar el acceso a los servicios de saneamiento en condiciones adecuadas con énfasis en agua potable y/o clorada para la población de pequeñas ciudades. OEI.04 Incrementar el acceso a los servicios de saneamiento en condiciones adecuadas con énfasis en agua clorada para la población de las zonas rurales. OEI.05 Fortalecer la gestión de riesgos de desastres (GRD) en la Sunass y en las Empresas Prestadoras de Servicios. OEI.06 Fortalecer la gestión institucional con integridad.

Siguiendo con su exposición trató sobre el tema de la territorialidad, la calidad de la continuidad de los servicios y abordó sobre los objetivos institucional, así como de las disposiciones de las sanciones y regulación.

Dijo que el segundo elemento es el seguimiento de las inversiones, mostró un estudio tarifario de la Sunass, del cual dijo que semestralmente emiten un informe del seguimiento de inversiones, al mes de febrero remitirán el segundo informe.

Explicó sobre el saneamiento 2023-2026 teniendo como metas incrementar la capacidad de monitoreo, desarrollar mecanismo para solucionar los reclamos, dijo que están probando el tema de comunicación remota.

A modo de conclusiones señaló que se requieren aproximadamente 95 mil millones de soles de inversión para cerrar la brecha requerida en las zonas no conectadas a nivel nacional, por lo que si no se avanza en la realización de dichas inversiones no será posible resolver la problemática actual. La Sunass generará reportes de inversiones de manera semestral a fin de que exista transparencia y un mejor seguimiento en la ejecución de proyectos. En los próximos 4 años la Sunass actuará a través del programa "Colegio Seguro" a fin de que los niños puedan tomar agua segura en sus colegios.

El PRESIDENTE agradeció la participación del titular de la Superintendencia Nacional de Migraciones. Luego, dio la palabra al congresista Luis Cordero Jon Tay.

El congresista Luis CORDERO JON TAY en base a la explicación que ha expresado, preguntó al titular de la SUNASS de cuáles considera que son las acciones concretas y políticas de estado que se debe implementar para cerrar o disminuir las brechas del servicio de agua potable para el sector periurbano

Al respecto el señor GUTIERREZ MARTÍNEZ dijo que como ha mencionado el tema central en primer lugar, es definir con claridad de cuáles son las inversiones se tiene que va a desarrollar, primero las inversiones para asegurar la cantidad suficiente de agua, segundo identificar con claridad las zonas de expansión donde tiene de la red, el tercer trabajar de manera conjunta con las municipalidades de cómo va crecer las ciudades.

Las conexiones en las zonas periurbanas son mucho más costosas si es que se desarrolla no planificada porque implica generar redes totalmente nuevas tuberías nuevas, que en muchos casos si uno tuviera una política de zonificación adecuada y de densificación en algunos casos esos niveles de inversión podrían ser menores, entonces se requiere un trabajo que no solo llevar la infraestructura y conectar, sino se requiere una planificación adecuada. Por eso el trabajo es multisectorial para cerrar estas brechas.

Otro elemento es el monitoreo de las inversiones es saber que hacer que tenemos que hacer en cuanto tiempo, pero tenemos que estar reportando.

El PRESIDENTE la comisión dijo que de manera descentralizada realizó audiencias públicas en la ciudad de Ancash tanto en Chimbote como en Huaraz, y que la mayor queja fue por el agua, les hizo recordar sus funciones y operaciones que debe de hacer la SUNASS, especialmente de los que no tienen acceso al agua potable, mediante estadística dio detalle de la falta de agua en algunos lugares y sobre la importancia en la salud el acceso del agua. Observó de algunos datos de información de los lugares de acceso de agua. Habló sobre la problemática de algunos lugares que no tienen agua, sugirió que se debería de prevenir. Preguntó si desde su experiencia técnica dado que las empresas prestadoras no venían cumpliendo con directiva y orientados a garantizar la calidad de prestación del servicio, muy por el contrario, viene interrumpiendo el servicio, otro el problema es con la fijación de las tarifas y el suministro del servicio de agua, entre otros problemas.

Sobre el particular, el señor GUTIERREZ MARTÍNEZ en relación a las audiencias públicas los de Sunass estuvieron allí, y tomaron conocimiento de la información de los usuarios que se encontraron allí. Como se señaló la problemática es compleja y para poder soluciones estos problemas, se requiere inversiones significativas. En la lámina 11 se señaló que los usuarios futuros tienen que aparecer dentro de los actores a los cuales se le tiene que brindar los servicios regulatorios. Hablo sobre los recursos para costear los servicios de agua potable, el cual es parte de un proceso, pero se requiere más plantas. Explicó sobre el metro cubico para el pago de su facturación del agua. Explicó sobre el tema de la territorialidad, y de la continuidad de horas del agua.

Explicó la importancia de la conservación de cuenca y la calidad del agua es un elemento central para el proceso de producción de agua potable.

Dijo que se requiere la continuidad de las inversiones, se requiere visibilizar de como estas las inversiones, por eso en el plan se coloca el seguimiento de inversiones.

Explicó que es importante hacer el monitoreo para hacer el cierre de las brechas, los factores de riesgo, además se ha señalado que se necesita recursos. Hablo sobre el financiamiento y sobre la facturación.

Con relación a las sequias, dijo que es un factor que no se puede dejar de lado, se debe aumentar la capacidad de tener mas fuentes, explicó que debemos ser consciente que tenemos que contribuir. Sobre la visita a las audiencias lo tiene presente y aceptó la invitación.

El PRESIDENTE repreguntó sobre el tema de resarcir a los usuarios, dijo que de pronto dejan de recibir los servicios de agua, cree como órgano regulador ustedes tienen que estar preocupado que se cumpla con los suministros de agua. Hizo mención que en el congreso se cuenta con una oficina de atención al ciudadano. Pidió que trabaje más con sus funcionarios descentralizados, pidió que sus funcionarios sean de la zona.

El señor GUTIERREZ MARTÍNEZ en relación de participa vecino dijo que tomó nota, que el personal de funcionarios del interior y casi todo el personal vive por la zona. Señaló que le hagan llegar las inconveniencias sin no les atiende las oficinas. Sobre el cobro por ausencia de servicio, dijo que efectivamente cuando no hay servicios ello ocurre.

El PRESIDENTE recalcó sobre el tema de resarcir al usuario, dijo que de pronto el usuario deja de recibir el servicio de agua y no paso nada, además no todos tienen medidor.

El señor GUTIERREZ MARTÍNEZ sobre la pregunta sobre compensación se comprometió en revisar ello.

5.2. Tema: AVANCES DEL PROYECTO DE LA LÍNEA 2 DEL METRO DE LIMA Y CALLAO Y SU PUESTA EN MARCHA.

El PRESIDENTE dijo que el tema quedo pendiente, producto de la visita de fiscalización al proyecto de la línea 2 del metro de Lima y Callao donde se halló que la puesta en marcha del tramo 1A, se encuentra inoperativa y ello sólo perjudica a los millones de usuarios, y esta comisión está llamada a encontrar posibles soluciones.

Recordó que la presidenta del consejo directivo de Ositran la señora Verónica Zambrano, expuso la posición del Ositran y estaba pendiente la parte del Ministerio de Transporte y de La Autoridad de Transporte Urbano de Lima - ATU.

Presentó al señor Alberto Paolo Ñecco Tello, director general del programa y proyectos de transporte del Ministerio de Transportes y Comunicaciones acompañado del señor Dani Rodríguez.

El señor ÑECCO TELLO asistió virtualmente y mediante el uso de diapositivas expuso sobre el Estado situacional de la construcción del Proyecto "Línea 2 y Ramal Av. Faucett – Av. Gambetta de la Red Básica del Metro de Lima y Callao.

Explicó como antecedentes sobre el Contrato de Concesión: Suscripción 28 de abril 2014. Adendas: Adenda 1 – 26 dic 2014. Adenda 2 – 13 dic 2018. Concesionario se hace responsable del diseño, construcción, financiamiento, provisión de material rodante, equipamiento electromecánico, operación y mantenimiento del proyecto. Modalidad: APP Cofinanciada. Plazo de concesión: 35 años. Concesionario: Sociedad Concesionaria Metro de Lima Línea 2. Monto de contrato: 4,531 millones USD sin IGV. Monto de contrato: 5,346 millones USD con IGV. Supervisor: Consorcio Supervisor Internacional Línea 2 – OSITRAN.

Dijo que la extensión es de 35 kilómetros • Línea 2: 28 km • Ramal L4: 7 km. □ Metro subterráneo: • 35 estaciones y 38 pozos de ventilación • 2 Patios Taller y 42 trenes. □ Demanda diaria: • 660 mil pasajeros (al 2020) Fuente Proinversión • 1.2 millones (al 2030) Fuente Proinversión.

Dijo que la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU, en calidad de órgano técnico del Concedente tiene a su cargo la adquisición de predios y la liberación de interferencias, requisitos previos para la entrega de áreas.

Presentó cuadros del Avance de los Estudios Definitivos de ingeniería – EDIS, del Proceso de Puesta en operación Etapa 1A que contenían un cronograma tentativo.

El PRESIDENTE dijo señaló que se encontraba en la sala el señor Luis Fernando Vilela García, representante de la Autoridad de Transporte Urbano de Lima, y que la señora Verónica Zambrano presidenta del Ositran se encontraba presente virtualmente.

Agradeció la presencia de la presidenta del Consejo Directivo de Ositran quien ya había expuesto en sesión pasada y solicitó que se re programe la presentación de la señora María Jara Risco, Presidenta Ejecutiva de la Autoridad de Transporte Urbano de Lima para una próxima sesión.

5.3. Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 2552/2022-CR que, con texto sustitutorio, propone la ley que garantiza la publicación de las resoluciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)

El PRESIDENTE sustentó el predictamen señalando que era una iniciativa de la bancada de Avanza País a propuesta de la congresista Adriana Tudela, que propone que las resoluciones que emite el Indecopi sean debidamente publicadas.

se han tomado en consideración las opiniones recibidas del Indecopi, de Servir, PCM, y de asociaciones de la sociedad civil.

Dijo que el predictamen ordena la publicación de todas las resoluciones finales, de primera o segunda instancia, y las resoluciones que otorgan o deniegan medidas cautelares, al respecto debemos señalar que el Indecopi sugiere precisar que únicamente se publiquen las resoluciones que ponen fin al procedimiento. no obstante, actualmente el Indecopi publica las resoluciones finales de primera o segunda instancia, sin perjuicio de si ponen o no fin al procedimiento. en el aplicativo del buscador de resoluciones del Indecopi, se puede advertir por ejemplo que se han publicado más de nueve mil resoluciones en materia de protección al consumidor en primera instancia a nivel nacional, solo en el 2022.

En consecuencia, dijo si únicamente se limita la publicación de resoluciones que ponen fin al procedimiento, el Indecopi tendrá una obligación legal que les quita competencias para publicar todas las resoluciones (como sucede ahora) y genera una regresión en lo avanzado en la materia. Además, las resoluciones finales que son cuestionadas (de primera instancia) contienen lineamientos resolutivos que pueden ser útiles para otros denunciantes, con la finalidad de denunciar o conocer sobre las materias en controversia y accionar en defensa de sus derechos.

Señaló que la publicación de las resoluciones que otorgan o deniegan medidas cautelares son importantes debido a que también contienen lineamientos resolutivos de primera o segunda instancia, y permiten que otros consumidores conozcan las materias en controversia. además, esta información también es pública al ser un acto administrativo emitido por un órgano resolutivo del Indecopi y encontrarse dentro de los alcances de la ley de transparencia.

Cabe señalar que el texto sustitutorio del dictamen considera las excepciones señaladas en la ley de transparencia, específicamente en su artículo 3.2, que considera la excepción de la publicación de aquel contenido confidencial o reservado de conformidad con lo dispuesto en la ley 27806, ley de transparencia y acceso a la información pública y demás normativa nacional en la materia. en otras palabras, la fórmula legal propuesta guarda concordancia con la normativa de transparencia y acceso a la información pública.

Respecto del plazo de hasta 30 días calendario para publicar, en el texto sustitutorio se propone dicho plazo para publicar la resolución final y/o de aquella otorga o deniega medidas cautelares, una vez se compruebe la validez de la notificación de la resolución emitida. este plazo se considera razonable debido a que, actualmente, de acuerdo a información del Indecopi en su Informe 172-2022 remitido a esta comisión, los órganos resolutivos del Indecopi publican sus resoluciones en un tiempo mínimo de un uno a quince días hábiles. inclusive, las áreas de Barreras Burocráticas y Procedimientos Concursales tienen un tiempo promedio de 5 y 12 días hábiles de publicación de resoluciones. por tanto, existe un cumplimiento espontaneo actualmente del plazo propuesto.

Finalmente dijo que se ha concedido los plazos que ha solicitado el Indecopi para su implementación y la vigencia de la norma, que son 180 días hábiles para la publicación de las resoluciones emitidas previamente a la vigencia de la norma y la vigencia de la norma con una *vacatio legis* de 60 días calendario, tiempo en el cual Indecopi emitirá las directivas necesarias para su aplicación.

El Presidente abrió el debate y concedió la palabra a quienes lo solicitaron.

La congresista ADRIANA TUDELA GUTIERREZ incidió en la necesidad e importancia de aprobar el predictamen expuesto, señalando las bondades y beneficios del mismo.

El PRESIDENTE dio por agotado el debate y ordenó la votación nominal.

El dictamen fue aprobado por UNANIMIDAD, con 9 votos a favor de los señores congresistas miembros titulares de la Comisión Elías Marcial Varas Meléndez, Digna Calle Lobatón; Adriana Tudela Gutiérrez, Luis Gustavo Cordero Jon Tay, Jorge Luis Flores Ancachi, Miguel Ángel Ciccía Vásquez, Sigrid Tesoro Bazán Narro y la congresista María Luisa Cordero Jon Tay quien votó como miembro accesorio de la congresista Auristela Ana Obando Morgan. La Congresista María Elizabeth Taipe Coronado mediante Oficio N° 502-2022-2023-METC-CR dejó constancia de su voto a favor.

5.4. Predictamen recaído en los proyectos de ley 2871/2022-CR; 3262/2022-CR, 3428/2022-CR y 3739/2022-CR que, con texto sustitutorio, proponen la ley que modifica la Ley 31143, Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros, precisando la prohibición del cobro de comisión interplaza en todos los canales y de otras comisiones.

EL PRESIDENTE sustentó el predictamen previamente repartido a los miembros de la Comisión.

El Presidente abrió el debate y concedió la palabra a quienes lo solicitaron.

El congresista Luis CORDERO JON TAY dijo que si bien es cierto es una medida que muchos han esperado por lo que están a favor, pero planteó como una cuestión previa para que el Banco Central de Reserva y la Superintendencia de Banca, Seguros y Afps expliquen con mayor detalle las implicancias de los proyectos de ley, así también señaló que se dictaminen por separado.

La congresista ADRIANA TUDELA GUTIERREZ señaló no estar convencida del predictamen señalado y que apoyaría la cuestión previa.

La congresista KATY UGARTE MAMANI señaló estar a favor del predictamen y agradeció a la comisión por tratar el tema.

La congresista BAZAN NARRO, se pronunció a favor del predictamen y señaló que en otros países no se cobran dichas comisiones y recalcó que el predictamen es producto de reuniones técnicas con la Superintendencia de Banca, Seguros y Afps.

La congresista MARIA CORDERO señaló que apoya la cuestión previa.

El PRESIDENTE dijo que ya se pidieron opiniones técnicas y ordenó la votación nominal de la cuestión previa planteada por el congresista Luis Cordero Jon Tay.

La cuestión previa fue aprobada por mayoría con los votos a favor de los congresistas ADRIANA TUDELA GUTIERREZ; LUIS CORDERO JON TAY, FLORES ANCACHI y MARÍA CORDERO JON TAY; y con los votos en contra de los congresistas ELÍAS VARAS MELÉNDEZ, MARÍA TAIPE CORONADO y SIGRID BAZÁN NARRO.

5.5. Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 2942/2022-CR, 3131/2022-CR y 3541/2022-CR que, con texto sustitutorio, propone modificar la Ley 29571, Código de Protección de Defensa del Consumidor, respecto a la prohibición de la llamadas spam.

El PRESIDENTE sustentó el proyecto 2942/2022-CR fue presentado por la bancada fuerza popular a iniciativa de la congresista Patricia Juárez Gallegos; los proyectos de ley 3131/2022-CR de la congresista Katy Ugarte Mamani y 3541/2022-CR del congresista José Luna Gálvez tienen el mismo objetivo y plantean la modificación al mismo artículo del código.

Dijo que el predictamen ha tenido en consideración las opiniones recibidas por el Indecopi, cámara de comercio de lima, la Asociación De Bancos del Perú-Asbanc, la Asociación Peruana de Consumidores -Aspec, la Cámara de Comercio Americana – Amcham y la Asociación Peruana de Empresas de Seguros - APESEG.

El Decreto Legislativo 1390, el que modificó el literal e) del artículo 58.1 del código de protección y defensa del consumidor, a través del cual se reemplazó el registro 'gracias no insista' por la regla del consentimiento previo para recibir comunicaciones masivas con fines promocionales, el mismo que a la luz de las evidencias mostradas por el propio Indecopi y que constan en el predictamen ha sido un fracaso. las empresas tienen la obligación de actuar con equidad en sus prácticas empresariales, practicas publicitarias y de mercadotecnia, en la forma como obtienen los datos personales de sus consumidores sin violentarlos o ejerciendo practicas engañosas y sobre todo deben proteger los datos personales recopilados en forma legal, transparente y justa, con la participación y elección del consumidor sobre el tratamiento de sus datos personales, conforme lo ha recomendado la OCDE.

Explicó que el predictamen sigue las recomendaciones de la OCDE en lo que a prácticas comerciales engañosas, fraudulentas o desleales en general, la comisión ha evaluado la naturaleza y origen del problema, así como la magnitud del perjuicio para el consumidor, por lo que ha llegado a la conclusión que debe adoptar la acción de modificar la actual legislación pues ella no está siendo eficaz ni protege al consumidor. se considera que prohibir el uso de call centers o sistemas de llamadas, mensajes, correos electrónicos u otros análogos a los proveedores que utilizan los mismos con fines comerciales sería limitar en la forma de cómo un proveedor realiza la oferta de sus productos o servicios, lo cual podría afectar las libertades económicas amparadas constitucionalmente.

Sobre la prohibición de contactar a los consumidores por parte del proveedor ante la abundante evidencia de la problemática latente, corroborado por la autoridad nacional de consumo, que los consumidores siguen recibiendo a diario llamadas, correos electrónicos, contactos vía mensajes de texto o mensajes vía wasap u otros medios de comunicación análogos, que perturban su tranquilidad emocional. se debe mejorar la legislación actual, ante el fracaso del sistema por el cual los consumidores que no deseaban recibir mensajes o llamadas telefónicas comerciales debían previamente inscribirse en un registro, el mismo que ya desde el 2018 no está vigente, pues ya no existe.

Dijo que así mismo es importante tener en consideración lo establecido por la ley de datos personales que permite el primer y único contacto y es necesario armonizar la legislación de consumo en ese mismo sentido. por esos considerandos, el predictamen considera que es momento oportuno de establecer que los sistemas de llamado telefónico, envío de mensajes de texto, mensajes de voz, o mensajes electrónicos personales o masivos cuyo fin es promover la comercialización de productos o servicios, así como realizar telemarketing queda prohibido. la única excepción a esta prohibición es la que ya establece la ley de datos personales respecto de que el envío de comunicación comercial o publicitaria a aquel consumidor que se contacte directamente con el proveedor y autorice, expresando su consentimiento informado, expreso e inequívoco, por única vez autorizando ser contactado a través de determinado número telefónico, dirección electrónica o cualquier otro medio análogo de comunicación.

Finalmente dijo que el consentimiento puede ser revocado, en cualquier momento y conforme a la normativa que rige la protección de datos personales y que la inobservancia de esta prohibición da lugar a una infracción muy grave sancionada por la ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. en esos términos se propone la modificación del literal e) del numeral 58.1 del artículo 58, del código.

El PRESIDENTE abrió el debate y concedió la palabra a quienes lo solicitaron.

La congresista KATHY UGARTE agradeció la puesta en la agenda de su proyecto, expuso el contenido de su proyecto de ley y solicitó el apoyo a los congresistas en la votación.

El congresista Luis CORDERO JON TAY dijo que como es de público conocimiento diariamente se evidencia las llamadas existentes, pertinentes, que muchas veces no han dado sus datos, conforme lo señala el predictamen. Considera adecuado que el predictamen ha tomado las opiniones del OCDE, se debe, por ello considera que se debe modificar la legislación actual, por estas consideraciones.

El PRESIDENTE dio por agotado el debate y ordenó la votación nominal.

El dictamen fue aprobado por UNANIMIDAD, con 9 votos a favor de los señores congresistas miembros titulares de la Comisión Elías Marcial Varas Meléndez, Digna Calle Lobatón; Adriana Tudela Gutiérrez, Luis Gustavo Cordero Jon Tay, María Elizabeth Taipe Coronado, Jorge Luis Flores Ancachi, Miguel Ángel Ciccía Vásquez, Sigrid Tesoro Bazán Narro y la congresista María Luisa Cordero Jon Tay quien votó como miembro accesorio de la congresista Auristela Ana Obando Morgan.

5.6. Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 3049/2022-CR que, con texto sustitutorio, propone la Ley que incorpora a los organismos reguladores de los servicios públicos a la Plataforma Mejor Atención al Ciudadano – MAC y declara de interés nacional la creación de la ventanilla del consumidor y usuario

El PRESIDENTE sustentó el predictamen este proyecto presentado fue por la bancada Perú Bicentenario, se recibieron las opiniones favorables con observaciones de la presidencia del consejo de ministros, de los organismos reguladores Osiptel, Osinerming, Sunass y Ositran,

así como del Indecopi, a quienes agradeció su gran apertura y haber entendido que se busca facilitarle el reclamo al usuario y consumidor.

se recibieron las opiniones favorables con observaciones de la presidencia del consejo de ministros, de los organismos reguladores Osiptel, Osinerming, Sunass y Ositran, así como del Indecopi.

El predictamen busca facilitarle el reclamo al usuario y consumidor, a través de generar una ventanilla (lugar virtual y físico) donde los usuarios y consumidores puedan presentar sus reclamos, denuncias o cualquier documento con el objeto de solucionar sus conflictos de consumo. se decide que esta ventanilla no sólo debe ser virtual sino también presencial y para ello busca integrar la plataforma de mejor atención al ciudadano – conocidas como MAC a nivel nacional, así tendrán más presencia y serán mejor visibilizados por los usuarios de los servicios públicos.

Actualmente los MAC ya tienen al Indecopi en sus servicios, lo que está pendiente es integrar a los organismos reguladores al MAC y con este predictamen se lograría ello en forma progresiva y a nivel nacional. el predictamen va en la línea de las recomendaciones de mejora al marco legislativo del documento llamado: examen por homólogos en protección al consumidor del Perú por parte de la conferencia de las naciones unidas sobre comercio y desarrollo - UNCTAD, en el cual se señala que “facilitar a los consumidores el acceso a vías de recurso que no supongan costos o demoras ni impongan cargas excesivas para el valor económico en juego y que, al mismo tiempo, no impongan cargas excesivas o indebidas a la sociedad y las empresas, a través de la armonización y perfeccionamiento de procesos administrativos y el fomento de las acciones colectivas en sede judicial”.

Esta ventanilla tendrá su ámbito de aplicación a nivel nacional y se hará progresivamente, considerando que en el interior del país se manifiesta también mayor vulnerabilidad de los consumidores y usuarios. es importante mencionar que el mismo consumidor a veces le dificulta discernir los tipos de reclamos; diferencia entre reclamo, queja y denuncia, y por ende el lugar donde presentar dichos documentos, en esa medida, esta norma será muy útil.

Por otro lado, dijo que se concluye gracias a las opiniones y sugerencias recibidas que esta ventanilla debería ser utilizada como un medio de recepción y derivación complementario a los canales ya existentes e implementados por las entidades y que tendrá como finalidad la recepción y distribución de reclamo, denuncias u otras solicitudes en protección al consumidor, para que, luego identificado el asunto, sea derivado al órgano interno del Indecopi, de los organismos reguladores o a la entidad competente. en ese entendido, la propuesta de ley es beneficiosa y garantía para los usuarios y consumidores, toda vez que les facilitará la recepción de sus reclamos para ser derivados oportunamente en las entidades competentes, el cual les ahorrará tiempo y repercutirá en su economía familiar. por todo lo expuesto se propone la incorporación progresiva de los organismos reguladores de servicios públicos a la plataforma de mejor atención al ciudadano – MAC.

El Poder Ejecutivo incorporará progresivamente a los organismos reguladores de servicios públicos, como el organismo supervisor de la inversión en energía y minería - Osinerming; el organismo supervisor de la inversión privada en telecomunicaciones - Osiptel, el organismo supervisor de la inversión en infraestructura de transporte de uso público - Ositran y a la superintendencia nacional de servicios de saneamiento – Sunass, a la plataforma de mejor atención al 15 ciudadano – MAC, en concordancia al Decreto Legislativo 1211, decreto legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios públicos integrados a través de ventanillas únicas e intercambio de información entre entidades públicas. se declara de interés nacional la creación e implementación progresiva de un sistema de ventanilla en materia de protección al consumidor, con capacidad para funcionar a nivel nacional en forma virtual y presencial.

la ventanilla del consumidor y usuario tendrá por finalidad promover y facilitar la recepción de solicitudes, reclamos, denuncias y otros documentos en materia de protección al consumidor. constituye una vía complementaria a los canales de recepción que mantiene cada entidad pública.

Finalmente dijo que serán funciones de la ventanilla del consumidor y usuario, a) La recepción de solicitudes, reclamos, denuncias y otros documentos en materia de protección al consumidor; b) identificar la materia de reclamo, denuncia u otra solicitud para derivar el documento al órgano interno del Indecopi, del organismo regulador o a la entidad competente y c) otras que establezca la secretaría de gestión pública de la presidencia del consejo de ministros. finalmente, el poder ejecutivo reglamentaría la ley en (60) días calendario.

El PRESIDENTE abrió el debate y concedió la palabra a quienes lo solicitaron.

El congresista Luis CORDERO JON TAY dijo que el predictamen en debate menciona que se programe progresivamente, lo cual apoyó.

El PRESIDENTE dio por agotado el debate y ordenó la votación nominal.

El dictamen fue aprobado por UNANIMIDAD, con 9 votos a favor de los señores congresistas miembros titulares de la Comisión Elías Marcial Varas Meléndez, Digna Calle Lobatón; Adriana Tudela Gutiérrez, Luis Gustavo Cordero Jon Tay, María Elizabeth Taipe Coronado, Jorge Luis Flores Ancachi, Miguel Ángel Ciccía Vásquez, Sigrid Tesoro Bazán Narro y la congresista María Luisa Cordero Jon Tay quien como miembro accesitario votó como accesitaria de la congresista Auristela Ana Obando Morgan.

Finalmente, el PRESIDENTE solicitó la dispensa del trámite de lectura y aprobación del acta para ejecutar los acuerdos adoptados en la presente sesión, y no habiendo oposición, el acta fue aprobado por unanimidad.

En este estado, el PRESIDENTE levantó la Novena Sesión Ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

Eran las 13 h 55 min.

ELÍAS MARCIAL VARAS MELÉNDEZ
Presidente

ADRIANA TUDELA GUTIÉRREZ
secretaria

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:
VARAS MELENDEZ Elias
Marcial FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 11/01/2023 17:14:02-0500



Firmado digitalmente por:
TUDELA GUTIERREZ Adriana
Josefina FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 11/01/2023 18:46:16-0500