

Dictamen

Proyecto de Ley 1155/2016-CR



DICTAMEN APROBADO POR UNANIMIDAD
RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 1155/2016-CR, QUE PROPONE MEDIANTE UN TEXTO SUSTITUTORIO LA LEY QUE MODIFICA LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR PARA REGULAR LOS CONTRATOS CELEBRADOS POR VÍA ELECTRÓNICA O TELEFÓNICA.

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

Periodo Anual de Sesiones 2017 – 2018

Señor Presidente:

Han ingresado para dictamen de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos el **Proyecto de Ley 1155/2016-CR** presentado por el Grupo Parlamentario Acción Popular a iniciativa del congresista Yonhy Lescano Ancieta, que propone la *Ley que modifica el artículo 47 del Código de Protección y Defensa del Consumidor incorporando norma que regula los contratos celebrados por vía telefónica.*

La Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, en su Décima Sexta Sesión Ordinaria, realizada el martes 17 de abril de 2018, **APROBÓ por UNANIMIDAD** de los presentes en sala al momento de la votación, el dictamen recaído en el Proyecto de Ley 1155/2016-CR, con los votos favorables de los señores congresistas Modesto Figueroa Minaya, Miguel Antonio Castro Grandez, Miguel Ángel Elías Ávalos, Esther Saavedra Vela, Freddy Sarmiento Betancourt, Gloria Montenegro Figueroa, Paloma Noceda Chiang, Percy Alcalá León, María Elena Foronda Farro, César Segura Izquierdo, Luciana León Romero y Patricia Elízabeth Donayre Pasquel. No hubo abstenciones ni votos en contra.

I. SITUACIÓN PROCESAL

El **Proyecto de Ley 1155/2016-CR**, que propone la *Ley que modifica el artículo 47 del Código de Protección y Defensa del Consumidor incorporando norma que regula los contratos celebrados por vía telefónica*, ingresó al Área de Trámite Documentario el 5 de abril de 2017 y ha sido derivado para su estudio a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, como única comisión dictaminadora, mediante decreto de envío de fecha 6 de abril de 2017.

1.1 Opiniones e información recibida.

Dictamen

Proyecto de Ley 1155/2016-CR

La Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, respecto del **Proyecto de Ley 1155/2016-CR**, ha recibido opiniones e información de las siguientes instituciones:

De la **Presidencia del Consejo de Ministros (PCM)**, mediante Oficio 2965-2017-PCM/SG-SC de 11 de agosto de 2017, suscrito por María Soledad Guiulfo Suarez-Durand, Secretaria General de la PCM, adjunta lo siguiente:

- El Informe 1059-2017-PCM/OGAJ de 20 de julio de 2017, elaborado por la Oficina General de Asesoría Jurídica de la PCM, por el cual observa la propuesta del proyecto de ley.
- La Carta 625-2017/PRE-INDECOPI de 12 de julio de 2017, suscrito por Ivo Gagliuffi Piercechi, Presidente del Consejo Directivo del Indecopi, que adjunta el Informe 075-2017/DPC-INDECOPI de 28 de junio de 2017; por el cual expresan observaciones y argumenta algunas recomendaciones a la propuesta.
- La C.00480-GG/2017 de 11 de mayo de 2017, suscrito por Ana María Granda Becerra, Gerente General de Osiptel, adjunta el Informe 00049-GPSU/2017 de 4 de mayo de 2017, suscrito por Humberto Luis, Sheput Stucchi; por el cual expresa algunas recomendaciones a la propuesta legislativa.



De la **Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's (SBS)**, mediante Oficio 6494-2018-SBS de 21 de febrero de 2018, suscrito por Socorro Heysen Zegarra, Superintendente, por el cual expresa que no se encuentra de acuerdo con los alcances del proyecto de ley remitido, en tanto que el tratamiento para la contratación no presencial ya fue objeto de regulación en el sistema financiero de seguros y privado de pensiones por este Organismo de Control.

De la **Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas (Confiep)** mediante Oficio PRE-081/17 de 20 de junio de 2017, suscrito por Roque Benavides, Presidente de Confiep; por el cual expresa inviable la propuesta, argumentando que vulnera derechos constitucionales y las propias disposiciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor respecto a la forma de contratar.

Del **Colegio de Abogados de Lima (CAL)**, mediante Oficio 200-2017-CAL/DCC de 1 de junio de 2017, suscrito por William Contreras Chávez, Director de Comisiones y Consultas, que adjunta el Informe 003-2017-CEDCyORSP/CAL, elaborado por la Comisión de Estudios de Protección y Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Colegio de Abogados de Lima; por el cual recomienda la NO aprobación del proyecto de ley materia de análisis.

De la **Cámara de Comercio Lima (CCL)**, mediante P/091/.04.17/GL de 27 de abril de 2017, suscrito por Mario Mongilardi Fuchs, Presidente de la CCL; por el cual manifiesta su conformidad con la propuesta y considera que debería permitirse la remisión de las condiciones de contratación, a través de cualquier medio informático que pueda dejar constancia de su recepción.

Dictamen

Proyecto de Ley 1155/2016-CR

De la **Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional (Afin)**, mediante documento AFIN 089-2017 de 25 de abril del 2017, suscrito por Gonzalo Prialé, Presidente de Afin; por el cual recomienda el archivo del proyecto de ley.

Corresponde señalar que se solicitó opinión a la **Asociación de Bancos del Perú (Asbanc)** mediante Oficio 1007-2016-2017-CODECO recibido el 10 de abril de 2017; a la **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (Aspec)**, mediante Oficio 1005-2016-2017-CODECO recibido el 11 de abril de 2017; y a la **Asociación Peruana de Empresas de Seguros (Apeseg)** mediante Oficio 1013-2016-2017-CODECO recibido el 10 de abril de 2017; Instituciones que hasta la fecha no han respondido los respectivos requerimientos de opinión.

II. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

El Proyecto de Ley 1155/2016-CR tiene tres objetivos, los cuales son:

- Establecer la obligación de los proveedores de enviar a los consumidores copia escrita del contrato, cuando éste haya sido celebrado por vía telefónica.
- Establecer que el consumidor quedará vinculado al contrato una vez que haya firmado o enviado dicho acuerdo por escrito en papel u otro soporte; e
- Incorporar el derecho del consumidor a desistirse de la contratación efectuada, debiendo comunicarlo por escrito, en papel o en otro soporte informático, en un plazo de siete días.

La iniciativa legislativa fundamenta su propuesta en que *“si bien la contratación telefónica es un mecanismo facilitador de las prestaciones de servicios en el comercio moderno, sin embargo muchos consumidores denuncian malas experiencias ya que las condiciones ofrecidas resultaron no ser ciertas o ser tergiversadas y en muchos casos por la información incompleta fueron inducidos a error, todo ello porque el usuario o consumidor no tiene forma de examinar o revisar la oferta y condiciones por escrito, en modo de contrastar el cumplimiento del mismo, viéndose obligado a aceptar servicios innecesarios, cobros de servicios no solicitados, llegando incluso a asumir costos superiores a los que pensó haber contratado¹”*.

Así también el Proyecto de Ley 1155/2016-CR fundamenta su propuesta señalando que *“la información escrita con la correspondiente respuesta con la firma o comunicación escrita, ya sea a través de correo postal, correo electrónico, mensaje de texto o SMS, de la aceptación del consumidor asegura que está plenamente consciente de lo que está aceptando o contratando. El documento escrito sirve también para garantizar las opciones que tiene el consumidor para ejercer su derecho de desistimiento, con la garantía de que ello no le supondrá mayores costos excepto por los del servicio de la devolución por correo de los bienes o la parte proporcional de los servicios ya asumidos²”*.

III. MARCO NORMATIVO

¹ Proyecto de Ley 1155/2016-CR pág. 3

² Proyecto de Ley 1155/2016-CR pág. 6

- Constitución Política del Perú; artículo 65
- Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor
- Ley 29946, Ley del Contrato de Seguro
- Decreto Legislativo 295, Código Civil.
- Decreto Supremo 011-2011-PCM, Reglamento del libro de reclamaciones.
- Decreto Supremo 006-2014-PCM, que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones.
- Resolución SBS 3274-2017, Reglamento de Gestión de Conducta del Mercado del Sistema Financiero y modifican el Manual de Contabilidad para las empresas del Sistema Financiero y el Reglamento de Tarjetas de Crédito.
- Resolución SBS 3274-2017, Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero.
- Resolución SBS 1121-2017, Reglamento de Comercialización de Productos de Seguros.
- Resolución de Consejo Directivo 138-2012-CD-OSIPTEL, Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones: artículo 118.
- Resolución de Consejo Directivo 51-2018-CD/OSIPTEL, Norma que aprueba medidas extraordinarias relacionadas al procedimiento de Atención de Reclamos de Usuarios.
- Política de Estado del Acuerdo Nacional; punto IV, numeral 24.

IV. ANÁLISIS DE LA PROPUESTA

4.1 ANÁLISIS TÉCNICO

Uno de los fundamentos para la protección al consumidor es la desigualdad de información o inequidad en la información del producto o servicio que existe entre los proveedores de productos y servicios frente a los consumidores.

Los consumidores, no necesariamente tienen a su disposición la información que les permitiría adoptar decisiones más convenientes, a diferencia de los proveedores que, debido a su experiencia en el mercado, tienen una mayor y mejor información sobre los productos y servicios que comercializan en el mercado.

Esta desigualdad en cuanto a información que existe entre proveedor y consumidor crea un desbalance en el poder de negociación y, por ende, desequilibrio, que trae conlleva a que los proveedores utilicen métodos comerciales abusivos.



Los Métodos Comerciales abusivos son aquellas conductas tipificadas en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, realizadas por los proveedores de bienes y servicios, perjudiciales para el consumidor.

El Código de Protección y Defensa del Consumidor distingue hasta tres tipos de conductas prohibidas:

1. Métodos comerciales coercitivos,
2. Métodos comerciales agresivos o engañosos y
3. Métodos abusivos de cobro.

El código establece:

“Artículo 58.1 El derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales agresivo o engañoso implica que los proveedores no pueden llevar a cabo prácticas que mermen de forma significativa la libertad de elección del consumidor a través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo. En tal sentido, están prohibidas todas aquellas prácticas comerciales que importen: a. Crear la impresión de que el consumidor ya ha ganado, que ganará o conseguirá, si realiza un acto determinado, un premio o cualquier otra ventaja equivalente cuando, en realidad: (i) tal beneficio no existe, o (ii) la realización de una acción relacionada con la obtención del premio o ventaja equivalente está sujeta a efectuar un pago o incurrir en un gasto. b. El cambio de la información originalmente proporcionada al consumidor al momento de celebrarse la contratación, sin el consentimiento expreso e informado del consumidor. c. El cambio de las condiciones del producto o servicio antes de la celebración del contrato, sin el consentimiento expreso e informado del consumidor. d. Realizar visitas en persona al domicilio del consumidor o realizar proposiciones no solicitadas, por teléfono, fax, correo electrónico u otro medio, de manera persistente e impertinente, o ignorando la petición del consumidor para que cese este tipo de actividades. e. Emplear centros de llamada (call centers), sistemas de llamado telefónico, envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios, así como prestar el servicio de telemarketing, a todos derecho de los consumidores a la protección contra los métodos comerciales agresivos o engañosos y señala las prácticas comerciales prohibidas”.

Por su parte la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha establecido que:

“al margen que los consumidores siempre tengan en último término, la opción de decidir contratar o no el servicio ofrecido, lo que el código proscribiera es que, al efectuar dicha decisión, la voluntad del consumidor haya sido mermada de manera determinante por el proveedor, es decir, que este realice prácticas que tengan como finalidad que la decisión se tome sin reflexión alguna, de manera irreflexiva o desinformada³”

Así mismo el Código de Protección y Defensa del Consumidor establece el derecho a la restitución por el cual los consumidores pueden solicitar la devolución de todas las prestaciones que hubieran pagado como consecuencia de alguna de las conductas prohibidas, en un plazo de siete días calendario, contados a partir del día en que se

³ 2 Resolución 4356-2014/SPC- INDECOPI.

Dictamen

Proyecto de Ley 1155/2016-CR

produjo la contratación del producto o servicio, o desde el día de su recepción o inicio de su ejecución.

“Artículo 59.- Derecho a la restitución.

El consumidor tiene derecho a la restitución inmediata de las prestaciones materia del contrato de consumo en aquellos casos en que el proveedor haya incurrido en alguna de las prácticas indicadas en el artículo 58, cualquiera sea la modalidad de contratación empleada. Para tal efecto, el consumidor cuenta con un plazo de siete (7) días calendario, contados a partir del día en que se produjo la contratación del producto o servicio, o desde el día de su recepción o inicio de su ejecución, lo que ocurra con posterioridad, sin perjuicio de su derecho a ejercer las acciones administrativas pertinentes conforme a las disposiciones del presente Código o a solicitar la anulación del contrato en la vía jurisdiccional correspondiente. El derecho a la restitución se considera válidamente ejercido cuando el consumidor comuniqué fehacientemente al proveedor sobre ello y proceda a la devolución de los productos recibidos o solicite la interrupción del servicio contratado. Ejercido este derecho, el consumidor no asume reducción alguna del monto a ser devuelto en caso de que haya efectuado un uso normal del producto o disfrute del servicio, salvo que se haya generado un manifiesto deterioro o pérdida de su valor. Corresponde al consumidor probar la causal que sustenta su derecho a la restitución y el ejercicio de este derecho conforme a lo dispuesto en el presente artículo”.

Por ello el consumidor tiene derecho a la restitución inmediata de las prestaciones materia del contrato de consumo, siempre y cuando el consumidor acredite haber sido víctima de métodos comerciales agresivos o engañosos.

4.1.1 El contrato de consumo

El artículo 65 de la Constitución Política del Perú establece:

“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”.

En atención a ello, el consumidor tiene derecho a recibir información veraz, de parte de los proveedores, en la toma de decisión dentro de una relación de consumo en la adquisición de un bien o servicio, a cambio de una contraprestación económica.

De la misma manera, las Políticas de Estado del Acuerdo Nacional; punto IV, numeral 24 está referido al compromiso de construir y mantener un Estado eficiente, eficaz y moderno y transparente al servicio de las personas y de sus derechos, y que promueva el desarrollo y buen funcionamiento del mercado y de los servicios públicos. Existe el compromiso a que el Estado atienda las demandas de la población y asegure su participación en la gestión de políticas públicas y sociales, así como en la regulación de los servicios públicos en los tres niveles de gobierno. Garantiza una adecuada representación y defensa de



Dictamen

Proyecto de Ley 1155/2016-CR

los usuarios de estos servicios, la protección a los consumidores y la autonomía de los organismos reguladores.⁴

Por su parte el Código Civil, el artículo 1351, define al contrato como:

“el acuerdo de dos o más partes para crear, regular, modificar o extinguir una relación jurídica patrimonial”.

El Código del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley 29571), en el artículo 45, establece que:

“El contrato de consumo tiene como objeto una relación jurídica patrimonial en la cual intervienen un consumidor y un proveedor para la adquisición de productos o servicios a cambio de una contraprestación económica”.

La mayor parte de los contratos de consumo son contratos por adhesión, respecto a los cuales el autor Percy Soncco señala lo siguiente⁵:

“Esta modalidad o esquema de contratación evita las tratativas, las negociaciones, las objeciones, y solo exige del destinatario de la oferta una aceptación total de los términos ofrecidos. El consentimiento prestado por adhesión resulta de fenómenos económicos y sociales que exigen esa modalidad contractual. Sólo apreciando la intensidad de estos fenómenos, es posible entender que esta forma de contratar no es una categoría autónoma del Derecho de contratos.

El art. 1390 de nuestro Código Civil, menciona este esquema de contratación. En dicho tipo de contratos no existe lo que se conoce con el nombre de “tratos preliminares”, no hay ofertas y contraofertas, sólo cabe la aceptación de la oferta, o el rechazo de la misma. Pero siempre existirá ese factor esencial: el consentimiento. “El contrato concertado por adhesión tiene identidad propia y contenido sui generis” (Arias-Schreiber 2000: 9).

Respecto a las ventajas y desventajas de los contratos por adhesión, Arias-Schreiber ofrece una enumeración interesante que incluye como ventajas: la celeridad, la falta de regateo, la claridad del texto, las facilidades para el negocio a través de agentes en lugares lejanos y la reducción de costos. Como desventajas señala: la pérdida de la negociación, el debilitamiento de la autonomía, la inferioridad de la contraparte, la posibilidad que sea opresivo y el riesgo de cláusulas vejatorias (Vid. Arias-Schreiber 2000: 8).

Considerando que sólo con la aceptación del consumidor se materializa el contrato de adhesión, es importante resaltar la aplicación de lo establecido en el inciso 2 del artículo VI del Código de Protección y Defensa del Consumidor:

“El Estado garantiza el derecho a la información de los consumidores promoviendo que el sector público respectivo y el sector privado faciliten

⁴ <http://acuerdonacional.pe/politicas-de-estado-del-acuerdo-nacional/politicas-de-estado%E2%80%8B/politicas-de-estado-castellano/iv-estado-eficiente-transparente-y-descentralizado/24-afirmacion-de-un-estado-eficiente-y-transparente/>

⁵ Soncco, Percy : Los contratos por adhesión y las cláusulas generales de contratación.

Dictamen

Proyecto de Ley 1155/2016-CR

mayores y mejores espacios e instrumentos de información a los consumidores a fin de hacer más transparente el mercado; y vela por que la información sea veraz y apropiada para que los consumidores tomen decisiones de consumo de acuerdo con sus expectativas⁶.

El artículo 45 del Código de Protección y Defensa del Consumidor señala lo siguiente sobre el objeto del Contrato de consumo.

“El contrato de consumo tiene como objeto una relación jurídica patrimonial en la cual intervienen un consumidor y un proveedor para la adquisición de productos o servicios a cambio de una contraprestación económica”.

En la misma línea, el literal a) del artículo 45 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece una protección mínima del contrato de consumo:

“En los contratos cuyas condiciones consten por escrito o en algún otro tipo de soporte, debe constar en forma inequívoca la voluntad de contratar del consumidor. Es responsabilidad de los proveedores establecer en los contratos las restricciones o condiciones especiales del producto o servicio puesto a disposición del consumidor”.

4.1.2 El perfeccionamiento del contrato y la problemática de los contratos de consumo realizados vía telefónica

Los artículos 1352 y 1373 del Código Civil, que es de aplicación supletoria al Código de Protección y Defensa del Consumidor, señalan que:

“Los contratos se perfeccionan por el consentimiento de las partes(...)”

“El contrato queda perfeccionado en el momento y lugar en que la aceptación es conocida por el oferente”.

En el mercado peruano los sectores más quejados son el mercado de sector de telecomunicaciones en los servicios de telefonía fija, telefonía móvil, servicio de Internet; y el mercado del sistema financiero.

La información que se brinda por vía telefónica puede ser incompleta o tergiversada, lo cual puede inducir al consumidor a tomar una decisión por error, generándose una gran cantidad de reclamos y quejas, que por ejemplo ha llevado al regulador de las telecomunicaciones a emitir normas extraordinarias relacionadas al procedimiento de atención de reclamos de usuarios⁷.

Osipitel a través del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos del Usuario - TRASU del OSIPTEL registra a setiembre de 2017 cerca de 2,728.430 millones de reclamos presentados ante las empresas operadoras siendo los reclamos más comunes aquellos sobre ofertas y comunicados por vía telefónica, falta de claridad en la condiciones de los servicios prestados han generado denuncias de

⁶ Artículo VI.- Políticas públicas, inciso 2. Código de Protección y Defensa del Consumidor

⁷ Resolución de Consejo Directivo 51-2018-CD/OSIPTEL

Dictamen

Proyecto de Ley 1155/2016-CR

penalización desproporcionadas, problemas en la portabilidad o la liberalización de un celular, etc.

En el siguiente cuadro podemos apreciar la tendencia creciente de reclamos presentados de los últimos 6 años en el sector de las telecomunicaciones, y donde los servicios móviles constituyen más del 50% de los reclamos presentados:

2013	2014	2015	2016	2017
665.900	649.540	1273.780	2.133.958	2.728.430

Elaboración Propia. Fuente Osiptel. El Periodo 2017 sólo está reportado de enero a Setiembre de dicho año.

De la misma manera, en el mercado del sistema financiero las empresas financieras ofrecen productos y servicios vía telefónica, vía web y a través de mensaje de texto, por ello este mecanismo de contratos por vía telefónica incrementa las quejas y reclamos, debido a que la información incompleta o errada que reciben los consumidores.

Indecopi señala en sus reportes estadísticos que de enero a diciembre de 2017, el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) recibió 61 298⁸ reclamos en sus oficinas, a nivel nacional: 53,70% en Lima y Callao; y 46,30% en los otros departamentos del país. De estos los Servicios bancarios y financieros representaron 26,605 reclamos que constituye el 43.40% del total de reclamos presentados a nivel nacional. El detalle se puede apreciar en el siguiente cuadro:



⁸ <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/174845/4toTrimestre/021efbdc-3778-4225-00f2-a8f827d44d98>

SAC-PERÚ: RECLAMOS RECIBIDOS ASOCIADOS A SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS A NIVEL NACIONAL, SEGÚN PROVEEDOR, ENERO - DICIEMBRE 2017

Nº	Proveedor	Total 2016	Ene-17	Feb-17	Mar-17	Abr-17	May-17	Jun-17	Jul-17	Ago-17	Sep-17	Oct-17	Nov-17	Dic-17 ^P	Total 2017
1	Banco Falabella Perú S.A.	3 241	233	201	222	225	308	352	444	579	470	393	298	258	3 983
2	Banco de Crédito del Perú	3 927	383	307	302	267	266	264	226	311	318	244	246	243	3 377
3	Banco Continental	2 905	259	228	243	230	248	200	204	243	227	246	186	183	2 697
4	Banco Internacional del Perú	2 437	255	226	219	192	232	189	169	207	229	192	173	157	2 440
5	Financiera Ohí S.A.	2 467	296	206	247	205	215	164	176	210	185	172	158	148	2 382
6	Scotiabank Perú S.A.A.	1 794	226	184	219	165	229	230	193	209	172	197	160	141	2 325
7	Banco Cencosud S.A.	1 358	387	250	173	175	165	116	107	119	72	113	82	76	1 835
8	Crediscotia Financiera S.A.	641	69	59	69	79	64	69	66	85	88	104	73	77	902
9	Banco Ripley Perú S.A.	843	96	64	74	65	62	77	40	82	66	73	56	58	813
10	Banco Financiero del Perú	612	44	44	53	31	37	35	28	33	41	23	24	20	413
11	Banco Azteca del Perú S.A.	573	32	34	30	24	28	30	26	49	27	32	24	36	372
12	Banco de la Nación	345	35	39	30	24	25	16	29	30	31	30	36	27	352
13	Banco Interamericano de Finanzas	236	28	19	20	19	15	31	34	27	46	30	28	18	315
14	Diners Club Perú S.A.	143	11	15	14	16	14	20	15	36	29	25	20	24	239
15	Banco de la Microempresa S.A.	195	14	16	22	11	20	15	21	19	13	23	12	20	206
16	CMAC Arequipa	172	15	23	11	12	8	11	11	13	18	14	14	10	160
17	Financiera Efectiva S.A.	128	13	15	11	14	18	11	8	17	13	15	11	9	155
18	CMAC Cusco	81	16	9	12	11	5	8	9	11	14	4	12	8	119
19	Banco GNB Perú S.A.	79	13	10	6	6	10	7	11	10	11	12	4	11	111
20	Otros proveedores ^{1/}	2 873	291	272	296	251	319	226	263	291	201	514	196	229	3 409
Total		25 090	2 716	2 221	2 273	2 022	2 288	2 071	2 080	2 581	2 331	2 456	1 813	1 783	26 605

Nota: La clasificación presentada en este cuadro corresponde a los 19 proveedores que registran la mayor cantidad de reclamos en la base de datos del "Sistema de Atención de Reclamos" del SAC.

P/ Preliminar.

1/ Este ítem contiene otros bancos, CMAC, CRAC, cooperativas, inversiones, asociaciones, edpymes, financieras, casas de empeño, couriers, casas de cambio, entre otros establecimientos asociados a consumos con tarjetas de crédito. El número de reclamos de esta categoría podría variar según la composición del ranking.

Fuente: Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi.

4.2.3 Análisis de la propuesta legislativa

El **Proyecto de Ley 1155/2016-CR**, que propone la *Ley que modifica el literal e) del artículo 47 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, incorporando norma que regula los contratos celebrados por vía telefónica*, propone lo siguiente:

En el siguiente cuadro se puede comparar la modificación que se propone realizar al Código de Protección y Defensa del Consumidor:

Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor	Proyecto de Ley 1155/2016-CR
Artículo 47. Protección mínima del contrato de consumo	Artículo 47. Protección mínima del contrato de consumo

e) Los proveedores deben entregar a los usuarios copia de los contratos y demás documentación relacionada con dichos actos jurídicos cuando éstos hayan sido celebrados por escrito, incluidas las condiciones generales de la contratación. Los proveedores son responsables de dejar constancia de la entrega de los documentos al consumidor. En el caso de contratación electrónica, el proveedor es responsable de acreditar que la información fue puesta oportunamente a disposición del consumidor.

e) Los proveedores deben entregar a los usuarios copia de los contratos y demás documentación relacionada con dichos actos jurídicos cuando éstos hayan sido celebrados por escrito, incluidas las condiciones generales de la contratación. Los proveedores son responsables de dejar constancia de la entrega de los documentos al consumidor. En el caso de contratación electrónica, el proveedor es responsable de acreditar que la información fue puesta oportunamente a disposición del consumidor. **En los contratos celebrados por vía telefónica, los proveedores deberán adicionalmente enviar al consumidor copia escrita del contrato, especificando en él claramente las condiciones. El consumidor quedará vinculado una vez que haya firmado o enviado su acuerdo por escrito en papel o en otro soporte informático duradero. En caso de desistimiento el consumidor lo comunicará en un plazo de 7 días por escrito en papel o en otro soporte informático.**



➤ **Sobre enviar al consumidor copia escrita del contrato**

El mecanismo de celebración de contratos vía telefónica es un acto facilitador de las prestaciones de servicios en el comercio actual, consecuencia de ello hay un incremento exorbitante de quejas y reclamos, así como señaló el representante de Osiptel⁹, *la mayor parte de reclamos y apelaciones están referidos al servicio móvil*. Por ello, muchos usuarios consumidores han venido presentando reclamos y quejas de productos adquiridos que no colmarían sus expectativas o por el servicio no habría resultado el que esperaban, causa de ello sería por información incompleta o por la modalidad propia del ofrecimiento del producto, dado que no pueden revisar la oferta y las condiciones, a lo que se ven obligados a aceptar servicios innecesarios o cobros por servicios no solicitados.

En la misma línea, el Indecopi señala que la propuesta resultaría **favorable** a los consumidores en tanto extendería la protección prevista a nivel sectorial a todos los supuestos de contratación telefónica, permitiendo que los consumidores accedan a información detallada sobre las condiciones y restricciones del producto o servicio

⁹ Presentación del señor Rafael Munte Schwarz, Presidente del Consejo Directivo de Osiptel, fecha 13.3.2018 en la sesión ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

Dictamen

Proyecto de Ley 1155/2016-CR

contratado a través de dicho medio, el cual por su naturaleza, no permite conocer de manera integral las condiciones aplicables a la contratación en el momento en que la oferta es aceptada por el consumidor.

Asimismo, considera que se debería establecer plazo máximo en el cual el contrato o las condiciones aplicables al producto o servicio contratado será entregado al consumidor por escrito o a través de otro soporte, ello en beneficio de los consumidores.

Para Osiptel debe evaluarse y diferenciarse los contratos vía telefónica de bienes de los contratos vía telefónica de servicios, dado que en los primeros al momento de la entrega del bien el consumidor puede darse cuenta si está conforme o no con el bien entregado, mientras que en los contratos de servicios que podrían generar una relación contractual continua resultaría adecuado establecer mayores reglas de protección hacia los consumidores.

Para AFIN obligar a la entrega de una copia de los contratos *resta agilidad a las contrataciones que permitan ampliar el espectro del mercado de servicios a nivel nacional y, a su vez, afecta de manera negativa a la expansión de servicios que generaría mayor competencia entre las empresas operadoras de servicios*. Y que establecer obligaciones adicionales para formalizar el contrato desnaturaliza esta clase de contratación.



➤ **Vinculación del consumidor a los contratos realizados vía telefónica**

Al respecto, el Indecopi advierte que puede producir dos situaciones:

- La primera cuando es el proveedor el quien se comunica con el consumidor vía telefónica para ofrecer un producto y servicio y el consumidor no tiene toda la información suficiente para tomar una decisión informada y por error acepta un bien o servicio que no desea.
- La segunda cuando es el consumidor quien se comunica con el proveedor a su iniciativa en busca de un producto o servicio sobre el cual puede haberse informado previamente.

En el segundo caso la adquisición de bienes o servicios se da por dicha vía por razones de ahorro de tiempo y otros costos que traen consigo la contratación presencial.

La Comisión considera que de aceptarse la propuesta legislativa en este extremo sería aplicable a las dos situaciones, lo cual incluso en la legislación comparada sólo se aplica para los casos en los que el proveedor se puso en contacto con el proveedor y es en este caso en el que la vinculación del consumidor al contrato por vía telefónica se perfecciona cuando éste haya aceptado la oferta mediante su firma o envío de un acuerdo por escrito¹⁰.

¹⁰ Ley 3/2014 del 27.03.2014 artículo 98 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de España.

Dictamen

Proyecto de Ley 1155/2016-CR

El Indecopi ha manifestado no estar de acuerdo con que la vinculación del consumidor a los contratos celebrados vía telefónica se produzca cuando el consumidor haya enviado por escrito el acuerdo previamente remitido por el proveedor, señalando que ello significaría que la contratación telefónica no se perfecciona con la aceptación del consumidor manifestada por dicho medio, lo cual es contrario a lo prescrito por los artículos 1352 y 1373 del Código Civil que señala que: *“los contratos se perfeccionan por el consentimiento de las partes(...)”*, lo cual ocurre cuando la aceptación de la oferta es conocida por el oferente.

Además, señala que *“la propuesta en este extremo podría generar desincentivos a la contratación vía telefónica, en tanto el cumplimiento de los requisitos formales como la firma o envío del contrato implica que el consumidor incurra en costos adicionales. Podría generar impacto negativo en determinados sectores comerciales en los que debido a la naturaleza del producto servicio implicado, el consumidor esperará que la prestación se realice con la mayor rapidez¹¹”,* como puede ser en el caso de la contratación de servicios de entrega a domicilio de comida, medicinas u otros.

En este extremo la Comisión considera que, aceptar que la perfección del contrato celebrado por vía telefónica esté atado a formalidades gravosas podría perjudicar al consumidor pues en vez lograr una contratación más rápida le generaría demora en sus transacciones y desincentivaría la contratación telefónica.

➤ El desistimiento del consumidor

En cuanto al desistimiento del consumidor del servicio o producto que adquirió vía telefónica, el Indecopi refiere que la norma vigente establece el derecho de restitución inmediata de las prestaciones materia del contrato de consumo, siempre y cuando pruebe, previamente, que el contrato es resultado de una venta agresiva, es decir que el proveedor utilizó métodos comerciales agresivos o engañosos en su contra.¹²

Asimismo, refirió que el derecho de desistimiento operaría siempre que el consumidor comunique al proveedor por escrito, en soporte físico o en cualquier otro soporte informático, en un plazo no mayor de siete (07) días contados desde la fecha en que el consumidor recibe el contrato remitido por el proveedor.

Por su parte la SBS refiere que, en cuanto a los contratos de servicios financieros, se ha establecido como derecho que asiste a los usuarios, la posibilidad de resolver el contrato, a través de los mismos canales que las entidades financieras pongan a disposición para la contratación del producto o servicio financiero, sin que resulten aplicables requisitos o exigencias adicionales que dificulten el ejercicio de dicho derecho. Como ejemplo se encuentra el derecho que tienen los usuarios de efectuar el pago anticipado parcial o total de su deuda, en cualquier momento, con la consecuente reducción de intereses, comisiones y gastos al día del pago, y sin que ello genere el cobro de algún cargo o penalidad.

¹¹ Informe 075-2017/DPC-INDECOPI Pag.7

¹² Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, artículo 59. Derecho a la Restitución.

Dictamen

Proyecto de Ley 1155/2016-CR

En España, el Consejo de Ministros aprobó el Anteproyecto de Ley por el que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, de acuerdo a lo establecido por la Unión Europea en lo referente a las transacciones a distancia. Entre otras novedades, se hace exigible la confirmación por escrito del consumidor para que resulten vinculantes los contratos celebrados por vía telefónica. En dicha regulación se amplía de 7 a 14 días el plazo que tendrán los consumidores para ejercer el derecho de desistimiento desde la adquisición del bien o la formalización del contrato de servicios, aunque si el empresario no habría informado al consumidor al respecto, el plazo se amplía hasta los dos años.

La propuesta de modificar el literal e) del artículo 47 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, *referida al caso de contratación electrónica, donde el proveedor es responsable de acreditar que la información fue puesta oportunamente a disposición del consumidor*, sería recomendable establecer que también le sea entregada por escrito los términos del contrato para poder decidir su confirmación del servicio o producto o desistirse.

Sobre el desistimiento por parte del consumidor, ello se ha desarrollado en el ámbito del *Contrato de seguro* en el aspecto del derecho de arrepentimiento, en el cual se reconoce la potestad de retractarse de la contratación efectuada, derecho que el consumidor sin expresión de causa puede renunciar a un contrato celebrado, comunicando su decisión por escrito dentro de los quince días posteriores a la fecha en que recibió la póliza o una nota de cobertura provisional¹³

Por su parte el **Osiptel** señala que existen empresas de telecomunicaciones que otorgan el derecho de desistimiento a sus consumidores, recalando que esto se puede dar mayormente en la venta de bienes y que la figura cambia al tratarse de servicios. Para ello, han establecido obligación de los proveedores de grabar el íntegro de la comunicación telefónica¹⁴ donde conste la contratación, además de establecer que la carga de la prueba corresponde a la empresa operadora¹⁵.

En tal sentido la Comisión, luego del debate correspondiente, considera pertinente legislar en el sentido que el proveedor deberá enviar copia escrita del contrato, cuando éste se haya celebrado por teléfono, en tanto permitirá a los consumidores acceder a información detallada sobre las condiciones del producto o servicio contratado por teléfono, el cual, por su naturaleza, no permite conocer de manera integral los términos aplicables a la contratación al momento en que la oferta es aceptada por el consumidor.

A fin de otorgar una mayor garantía en la contratación telefónica y vía electrónica, el dictamen establece que los proveedores remitan a los consumidores los contratos celebrados por teléfono y vía electrónica, dentro de un plazo no mayor de cinco (5) días calendario posteriores a la contratación, otorgando al consumidor el derecho a desistirse de la contratación efectuada vía telefónica o electrónica, en un plazo no

¹³ Ley 29946, Ley del Contrato de seguro. Artículo 41. Prácticas abusivas y derecho de arrepentimiento.

¹⁴ Resolución del Consejo Directivo 138-2014-CG-OSIPTTEL

¹⁵ Resolución de Consejo Directivo 138-2012-CD-OSIPTTEL, Texto único ordenado de las condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones.



Dictamen

Proyecto de Ley 1155/2016-CR

menor de cinco (5) días calendario, contados desde la fecha en el que el recibió el contrato.

4.2 ANÁLISIS DEL MARCO NORMATIVO Y EFECTO DE LA VIGENCIA DE LA NORMA

El texto sustitutorio propuesto armoniza con el artículo 65 de la Constitución Política del Perú conforme al cual: *“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”*.

Así mismo contribuye al cumplimiento del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el Título Preliminar, en el Artículo II.- Finalidad

El presente Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el presente Código.

En ese sentido, el texto sustitutorio del presente dictamen se integra al Código de Protección y Defensa del Consumidor, armoniza con las normas sectoriales del Osiptel y de la SBS, por ende, al ordenamiento jurídico vigente, además, no colisiona con otra norma aplicable, por el contrario, es beneficioso para los consumidores porque contarán con un instrumento que le dará seguridad contractual.

Asimismo, el texto sustitutorio cubre un vacío normativo, toda vez que no existe legislación que regule la formalización de los contratos vía telefónica o electrónica.

4.3 ANÁLISIS DE LAS OPINIONES E INFORMACIÓN RECIBIDA

La Presidencia del Consejo de Ministros, refiere que actualmente existe normativa en cuanto a los servicios financieros. Así la Resolución SBS 8181-2012¹⁶, Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios, el artículo 41 sobre contratación no presencial a través de mecanismos distintos al escrito, dispone que las empresas que contraten mediante canales presenciales o no presenciales, entreguen a los usuarios el contrato en un plazo

- ¹⁶ Norma que ha sido reemplazada por la Resolución SBS N° 3274-2017, Reglamento de Gestión de Conducta del Mercado del Sistema Financiero y modifican el Manual de Contabilidad para las empresas del Sistema Financiero y el Reglamento de Tarjetas de Crédito.

Dictamen

Proyecto de Ley 1155/2016-CR

de quince días posteriores a su celebración incluyendo toda la información correspondiente, por lo que observan el proyecto de ley.

La Comisión considera que si bien existe legislación desarrollada a nivel sectorial, aún subsiste el vacío normativo sobre el perfeccionamiento del contrato por vía telefónica y por vía electrónica.

El **Indecopi** mediante el Informe 075-2017/DPC-INDECOPI, considera que el artículo 47 del Código determina un conjunto de reglas aplicables a los contratos de consumo, asimismo, considera que la propuesta normativa sería viable en la medida que la contratación telefónica se perfeccione con la aceptación del consumidor manifestada a través de dicho medio, generando en el proveedor la obligación de remitir el contrato al consumidor dentro de un plazo determinado. En cuanto al tema el derecho de desistimiento operaría siempre que el consumidor lo comunique al proveedor por escrito, en soporte físico o en cualquier otro soporte informático, en un plazo no mayor de siete días contados desde la fecha en que el consumidor recibe el contrato remitido por el proveedor. A efecto de encontrar alguna irregularidad en la información y condiciones, entre otros.

En ese mismo informe de Indecopi, se propone incluir en el análisis del proyecto de ley el impacto que podría generar la aplicación del derecho de desistimiento en el mercado de los servicios financieros y en los servicios públicos regulados, para lo cual sería necesario contar además con la opinión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS y de los organismos reguladores competentes.

Con relación a los contratos celebrados por vía telefónica, la Presidencia del Consejo de Ministros, señala que en nuestra normativa vigente existen disposiciones que regulan este tipo de contratos. Así, en cuanto a los contratos de servicios financieros, el Reglamento de Transparencia de Información y contratación con usuarios del sistema financiero aprobado por Resolución SBS 8181-2012 antes mencionada, dispone que las empresas que contraten mediante canales presenciales o no presenciales, distintos al escrito, entreguen a los usuarios el contrato en un plazo de quince días posteriores a su celebración incluyendo toda la información correspondiente.

La Comisión deja constancia que la Resolución SBS 8181-2012 ha sido derogada por la Resolución SBS 3274-2017, Reglamento de Gestión de Conducta del Mercado del Sistema Financiero y modifican el Manual de Contabilidad para las empresas del Sistema Financiero y el Reglamento de Tarjetas de Crédito, esta norma ha mantenido el mismo sentido que la anterior.

Asimismo, el **Osiptel**, mediante Oficio 00049-GPSU/2017, recomienda evaluar el establecimiento de la obligación de grabar el íntegro de las comunicaciones telefónicas a efectos que los contratos realizados por dicha vía resulten exigibles para los abonados. Del mismo modo, sugiere evaluar que sólo los contratos sujetos a plazo forzoso sean realizados únicamente por escrito, así como el establecimiento de un plazo forzoso máximo.



Dictamen

Proyecto de Ley 1155/2016-CR

La Comisión considera que Osiptel al obligar a las empresas a grabar el íntegro de las conversaciones en las comunicaciones donde se realizan los contratos de consumo, lo ha hecho en cumplimiento de lo señalado en el artículo 47 del Código de Protección y Defensa del Consumidor que establece que: "Los proveedores son responsables de dejar constancia de la entrega de la información al consumidor".

Por otro lado, **Afin**, mediante Carta AFIN 089-2017, considera que establecer a los consumidores la obligación de devolución del contrato a la empresa proveedora del servicio, resta agilidad a las contrataciones que permitan ampliar el espectro del mercado de servicios a nivel nacional y, a su vez, afecta de manera negativa a la expansión de servicios que generaría mayor competencia entre las empresas operadoras de servicios. Asimismo establecer obligaciones adicionales para formalizar el contrato desnaturaliza esta clase de contratación, motivo por el cual estiman que el proyecto de ley debería archiversse.

La Comisión coincide en que establecer obligaciones adicionales para formalizar el contrato desnaturaliza esta clase de contratación, por lo que no se incorpora en el texto sustitutorio la propuesta primigenia, sin embargo si considera la necesidad de regular los contratos celebrados por vía telefónica en los términos que establece el texto sustitutorio.

De la misma manera, la **Confiep**, mediante oficio Confiep PRE-081/17, con relación a la modificación propuesta considera que contravendría abiertamente el Código de Protección del Consumidor, toda vez que se eliminarían los contratos telefónicos al condicionar su validez a la aceptación por escrito como refuerzo de la aceptación telefónica.

Asimismo, señala que en el proyecto de ley en cuestión no se realizó análisis alguno sobre el impacto que esta norma tendría en los consumidores quienes se verán obligados a manifestar su voluntad de contratar de manera doble y por medios escritos u análogos, lo cual significa una carga que deberán cumplir, limitando sus derechos constitucionales y legales de elegir la forma de contratar con los proveedores.

La Comisión coincide en que condicionar su validez a la aceptación por escrito para reforzar la aceptación telefónica, podría desincentivar la contratación por la vía telefónica y de algún modo perjudicar al consumidor, lo cual desnaturaliza esta clase de contratación, por ello no se incorpora en el texto sustitutorio la propuesta primigenia, sin embargo si considera la necesidad de regular los contratos celebrados por vía telefónica en los términos que establece el texto sustitutorio.

La **Cámara de Comercio de Lima**, mediante Carta P/091.04.17/GL, considera que debería permitirse la remisión de las condiciones de contratación, a través de cualquier medio informático con el que se pueda dejar constancia de su recepción, de modo no se entorpezca la fluidez que caracteriza a estas operaciones, además de evitar mayores sobrecostos a las empresas proveedoras. En este aspecto concuerda en no desnaturalizar los contratos celebrados telefónicamente.



La Comisión coincide en que si el consumidor lo acepta podría a través de cualquier medio informático dejarse constancia de su recepción, de modo que no se entorpezca la fluidez que caracteriza a estas operaciones y así también evitar mayores sobrecostos a las empresas proveedoras.

Finalmente, el **Colegio de Abogados de Lima**, mediante Oficio 200-2017-CAL/DCC, precisa que lo contenido en la oferta también forma parte del contrato no obstante no aparecer en el tenor del texto principal como contrato. Por ello es importante que las condiciones consten por escrito en otro soporte para garantizar la convergencia de voluntades, máxime si se tiene en cuenta que el consumidor es la parte débil en una relación de consumo.

Además, señala que ya está establecido que los proveedores deben acreditar la entrega a los consumidores no una copia sino un ejemplar del contrato en cuestión, y precisando que el contrato no está ajeno a la tecnología, por lo cual señalan no estar de acuerdo con la propuesta.

La Comisión ha tomado en consideración todas las opiniones vertidas y considera que se debe establecer que los proveedores pueden contratar por vía electrónica o telefónica, siendo responsables de acreditar que la información relevante del producto o servicio fue puesta oportunamente a disposición del consumidor; y en un plazo máximo de siete (7) días hábiles posteriores al contrato realizado deben enviar al consumidor por medio escrito o virtual el contenido del contrato, especificando la información relevante, las condiciones contractuales aceptadas y, de ser el caso, el plazo de desistimiento que otorga al consumidor.

4.4 ANÁLISIS COSTO BENEFICIO

En el siguiente cuadro se evidencia los efectos directos e indirectos que el texto sustitutorio podría generar a la sociedad en su conjunto.

Involucrados	Efectos directos	Efectos indirectos
Estado	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento del mandato constitucional de proteger los intereses de los consumidores. - Cumplirá con la Política de Estado del Acuerdo Nacional; punto IV, numeral 24. - Cumplirá con establecer normativa a favor de los consumidores 	<ul style="list-style-type: none"> - Corrige una práctica no idónea en favor de la protección del derecho de información veraz y relevante de los consumidores

<p>Consumidores</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Contarán con una herramienta normativa en beneficio de su seguridad contractual. - Tomarán real conocimiento de sus obligaciones y de sus derechos como consumidores en el marco de una relación contractual en particular 	<ul style="list-style-type: none"> - Los consumidores tendrán a su disposición la versión escrita o virtual del contrato de consumo realizado con el proveedor, lo cual les brindará seguridad contractual.
<p>Proveedores</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tendrán que cumplir con la obligación de entregar al consumidor del el documento físico o en formato electrónico del contenido del contrato. - Contarán con una herramienta normativa en beneficio de su seguridad contractual. 	<ul style="list-style-type: none"> - Incrementará la confianza de sus consumidores. - Tendrá incidencia en la mejora de la calidad de sus productos o servicios. - Aumentarán su competitividad.

V. CONCLUSIÓN

Por lo expuesto, la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, de conformidad con lo establecido por el literal b del artículo 70 del Reglamento del Congreso de la República, recomienda la **APROBACIÓN** del Proyecto de Ley **1155/2016-CR**, con el siguiente texto sustitutorio siguiente:

TEXTO SUSTITUTORIO

LEY QUE MODIFICA LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR PARA REGULAR LOS CONTRATOS CELEBRADOS POR VÍA ELECTRÓNICA O TELEFÓNICA

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

Modifícase el literal e) del artículo 47 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los siguientes términos:

“Artículo 47. Protección mínima del contrato consumo

Dictamen

Proyecto de Ley 1155/2016-CR

En los contratos de consumo se observa lo siguiente:

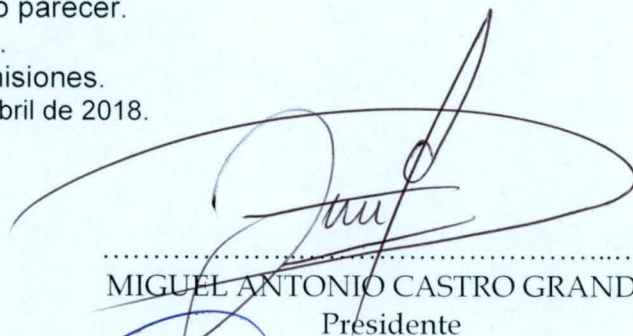
[...]

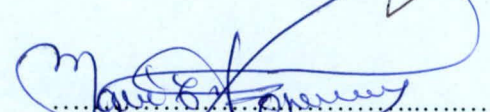
- e) Los proveedores deben entregar a los usuarios copia de los contratos y demás documentación relacionada con dichos actos jurídicos y **condiciones generales de la contratación**, cuando éstos hayan sido celebrados por escrito. Los proveedores son responsables de dejar constancia de la entrega de los documentos e **información** al consumidor. **Los proveedores pueden contratar por vía electrónica o telefónica, siendo responsables de acreditar que la información relevante del producto o servicio haya sido puesta oportunamente a disposición del consumidor; y, en un plazo máximo de cinco (5) días calendario posteriores a la celebración del contrato, deben enviar al consumidor por medio escrito o virtual el contenido del contrato, especificando la información relevante, las condiciones contractuales aceptadas y el plazo de desistimiento que otorga al consumidor, que en ningún caso será menor de cinco (5) días calendario contados desde la fecha en que recibió la comunicación.**

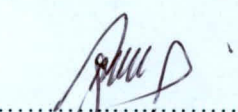
[...]

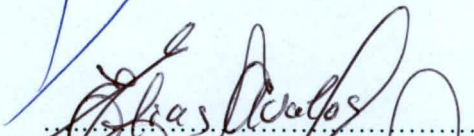
Salvo distinto parecer.
Dese cuenta.
Sala de Comisiones.
Lima, 17 de abril de 2018.

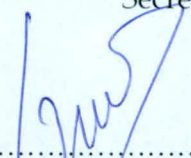


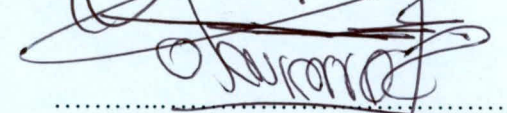

.....
MIGUEL ANTONIO CASTRO GRANDEZ
Presidente

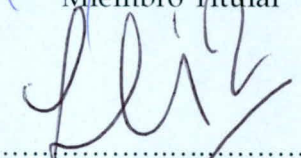

.....
MARIA ELENA FORONDA FARRO
Vicepresidente


.....
MODESTO FIGUEROA MINAYA
Secretario


.....
MIGUEL ANGELELIAS ÁVALOS
Miembro Titular


.....
GLORIA E. MONTENEGRO FIGUEROA
Miembro Titular


.....
FREDDY SARMIENTO BETANCOURT
Miembro Titular


.....
LUCIANA LEON ROMERO
Miembro Titular

Dictamen

.....
CESAR ANTONIO SEGURA IZQUIERDO
Miembro Titular

.....
ESTHER SAAVEDRA VELA
Miembro Titular

.....
PERCY ELOY ALCALA MATEO
Miembro Titular

.....
YONHY LESCANO ANCIETA
Miembro Titular

.....
PALOMA ROSA NOCEDA CHIANG
Miembro Titular

.....
JUAN CARLOS GONZALES ARDILES
Miembro Titular

.....
MANUEL E. DAMMERT EGO AGUIRRE
Miembro Titular

.....
PATRICIA E. DONAYRE PASQUEL
Miembro Titular



COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS
REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
Período Anual de Sesiones 2017 - 2018
SEGUNDA LEGISLATURA ORDINARIA

RELACIÓN DE ASISTENCIA A LA DÉCIMA SEXTA SESIÓN ORDINARIA

Lima, 17 de abril de 2018

Hora: 11.00 a.m.

Lugar: Hemiciclo Raúl Porras Barrenechea - Palacio Legislativo

MIEMBROS TITULARES



1. CASTRO GRÁNDEZ, MIGUEL ANTONIO
Presidente
(Fuerza Popular)



2. FORONDA FARRO, MARÍA ELENA
Vicepresidente
(Frente Amplio por Justicia, Vida y Libertad)



3. FIGUEROA MINAYA, MODESTO
Secretario
(Fuerza Popular)



4. ALCALÁ MATEO, PERCY ELOY
(Fuerza Popular)



5. ELÍAS ÁVALOS, MIGUEL ÁNGEL
(Fuerza Popular)



6. GONZALES ARDILES, JUAN CARLOS
(Fuerza Popular)



7. NOCEDA CHIANG, PALOMA ROSA
(Fuerza Popular)



8. SAAVEDRA VELA, ESTHER
(Fuerza Popular)



9. SARMIENTO BETANCOURT, FREDDY FERNANDO
(Fuerza Popular)



10. SEGURA IZQUIERDO, CÉSAR ANTONIO
(Fuerza Popular)



11. DONAYRE PASQUEL, PATRICIA ELIZABETH
(Peruanos por el Cambio)



12. MONTENEGRO FIGUEROA, GLORIA EDELMIRA
(Alianza para el Progreso)



13. LEÓN ROMERO, LUCIANA MILAGROS
(Célula Parlamentaria Aprista)



14. DAMMERT EGO AGUIRRE, MANUEL ENRIQUE ERNESTO
(Nuevo Perú)



15. LESCANO ANCIETA, YONHY
(Acción Popular)

MIEMBROS ACCESITARIOS



1. BARTRA BARRIGA, ROSA MARÍA
(Fuerza Popular)



2. CHIHUÁN RAMOS, LEYLA FELÍCITA
(Fuerza Popular)



3. DOMINGUEZ HERRERA, CARLOS ALBERTO
(Fuerza Popular)



4. LETONA PEREYRA, MARÍA URSULA INGRID
(Fuerza Popular)



5. MARTORELL SOBERO, GUILLERMO HERNÁN
(Fuerza Popular)



6. MELGAR VALDEZ, ELARD GALO
(Fuerza Popular)



7. MELGAREJO PÁUCAR, MARÍA CRISTINA
(Fuerza Popular)



8. MONTEROLA ABREGU, WUILIAN ALFONSO
(Fuerza Popular)



9. PARIONA GALINDO, FEDERICO
(Fuerza Popular)



10. PETROZZI FRANCO, FRANCISCO ENRIQUE HUGO
(Fuerza Popular)



11. PONCE VILLARREAL DE VARGAS, YESENIA
(Fuerza Popular)



12. SALAZAR MIRANDA, OCTAVIO EDILBERTO
(Fuerza Popular)



13. SCHAEFER CUCULIZA, KARLA MELISSA
(Fuerza Popular)



14. TAKAYAMA JIMÉNEZ, MILAGROS
(Fuerza Popular)



15. TORRES MORALES, MIGUEL ÁNGEL
(Fuerza Popular)



16. ARÁOZ FERNÁNDEZ, MERCEDES ROSALBA
(Peruanos por el Cambio)



17. CHOQUEHUANCA DE VILLANUEVA, ANA MARÍA
(Peruanos por el Cambio)



18. VIOLETA LÓPEZ, GILBERT FÉLIX
(Peruanos por el Cambio)

[Handwritten signature]



19. ESPINOZA CRUZ, MARISOL
(Alianza para el Progreso)



20. VELÁSQUEZ QUESQUÉN ANGEL JAVIER
(Célula Parlamentaria Aprista)

[Handwritten signature]



21. ARCE CÁCERES, RICHARD
(Nuevo Perú)

LG 1438



MANUEL DAMMERT EGO AGUIRRE

"Decenio de la Reconciliación Nacional"

Lima, 17 de abril del 2018

OFICIO N° 238 -2017-2018-CR/MDE

Estimado:

MIGUEL ANTONIO CASTRO GRANDEZ

Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de Servicios Públicos

Presente.-

ASUNTO: Dispensa por inasistencia

De mi especial consideración.

Reciba usted su cordial saludo y a través de la presente solicito mi dispensa ante el desarrollo de la Décimo Sexta Sesión de la Comisión que se tenía programado para el día de hoy, martes 17 de abril del presente, por encontrarme desarrollando actividades de mi agenda legislativa, ya acordadas con anterioridad

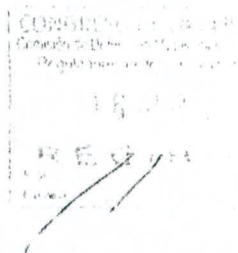
Agradeciendo la atención a la presente, me despido de usted

Atentamente,

MANUEL DAMMERT EGO AGUIRRE
Congresista de la República



27



LG 1431

Lima, 12 de abril de 2018.

OFICIO N° 0923-2018/YLA-CR

Congresista

MIGUEL ANTONIO CASTRO GRANDEZ

Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República

Presente.-


De mi consideración:

Es grato dirigirme a Usted para hacerle llegar mi cordial saludo y a la vez solicitarle se sirva otorgarme **LICENCIA** para la Sesión de la Comisión que usted preside, programada para el día martes 17 de abril del año en curso a las 11:00 horas, resultándome imposible asistir, debido a que me encontraré de viaje en el exterior, asistiendo al evento académico: "Regulación Internacional y su Impacto en Chile" (Corrupción, Lavado de Dinero, Fraude y Otros), por invitación de la Universidad de Chile, en mi condición de Congresista de la República del Perú. Se adjunta copia de la carta de invitación.

Agradeciendo la gentil atención que brinde al presente, hago propicia la oportunidad para alcanzar a usted los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,




YONHY LESCANO ANCIETA
Congresista de la República

Santiago, 20 de Marzo de 2018.-

Señor

Yonhy Lescano Ancieta

Congresista de la República del Perú

Presente

Ref: Extiende Invitación a Seminario como Panelista

De mi consideración:

La normativa a nivel mundial tiende hacia una regulación de carácter extraterritorial en muchas materias, entre las más conocidas se encuentra la **FCPA, (Foreign Corrupt Practices Act)**, sin embargo, no es la única, y la pregunta que surge es: ¿Nuestro Continente está preparado para abordar la aplicación de regulación internacional en nuestras empresas y a nuestros individuos? ¿Los asesores, directores de empresas, abogados y Oficiales de Cumplimiento tienen el conocimiento necesario para manejar el riesgo que ello implica?

Para estos efectos, en conjunto con la Facultad de Derecho de la Universidad Católica de Valparaíso, hemos organizado el Seminario "**REGULACION INTERNACIONAL Y SU IMPACTO EN CHILE**" (**Corrupción, Lavado de Dinero, Fraude y Otros**) que cuenta con la participación de expertos internacionales, quienes darán su visión y recomendaciones sobre el tema, nos informarán respecto de la regulación americana aplicable y analizarán casos en que ya se ha aplicado a personas chilenas. Éste se celebrará el día 17 de Abril de 2018, en Antonio Bellet 314, Providencia, Región Metropolitana, Santiago de Chile

Atendida su gran trayectoria en la República de Perú, y su elevado interés para combatir las prácticas de corrupción, le extiendo cordialmente una invitación para que participe en este Seminario en calidad de panelista, a fin que comparta su experiencia en esta materia, nos indique la realidad que se vive en Perú respecto de estos temas y se genere un debate que sin duda será de alto interés tanto para el resto de los panelistas, como para los asistentes.

Le agradece, sinceramente,



Jéssica Torres Quintanilla

Abogado

Universidad de Chile

Coordinadora de Evento

LG 1437

Lima, 17 de abril del 2018

Oficio N° 0777-2017-2018- JCGA/CR

Señor Congresista
MIGUEL CASTRO GRÁNDEZ
Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor
y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos
Presente.-

De mi especial consideración:

El presente es para saludarlo cordialmente y aprovechar la ocasión para informarle por especial encargo del **Congresista Juan Carlos Gonzales Ardiles**, que no estará presente en la Décima Sexta Sesión Ordinaria de la Comisión, citada para el día de hoy martes 17 de abril de 2018, por encontrarse delicado de salud, adjunto copia del certificado médico correspondiente.

Sirva la presente para tramitar su LICENCIA correspondiente.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



[Handwritten signature]

JANNE ANA MARIA QUISPE RIVERA
Asesora

JCGA/jqr

CLINICA ANGLo AMERICANA
 BRITISH AMERICAN HOSPITAL S.A. - RUC No 20107693584
 JIRON ALFREDO SALAZAR 350 - SAN ISIDRO - T 511 6168990 - FAX 511 6168990
 AV. LA FONTANA 350 - LA MOLINA - T 511 6168989 - FAX 511 6168989

FECHA EMISION 17.04.2018

FABR 01

BOLETA DE VENTA ELECTRONICA 8114-00142372

RESPONSABLE : GONZALES ARDILES, JUAN CARLOS EUGENIO
 PACIENTE : GONZALES ARDILES, JUAN CARLOS EUGENIO

D.R.C.: 21741BZ UCMIO.: S/D
 CONTRATANTE : SIMAC SEGUROS Y REASEGUROS

CODIGO DESCRIPCION	CANT.	P.UNIT	DSCTO	TOTAL
000025 COASEGURO - ECOGRAFIA	1	80.65		80.65
			TOTAL VENTA S/ :	80.65

DP. EXONERADAS S/ : 0.00 DP. GRAVADAS S/ : 68.75 16V 18 S/ : 12.30

SON: OCHENTA Y SEIS 100 SOLES

HASH: 0rk016ouem14(LWdR)AM0e00X+o=

PAGO : VOUCHER S/, VISA ELECTRON N6.3970

USUARIO: CAJA SERIE 021 TURNO

NOTA:

Cualquier cargo no contabilizado hasta el momento de emitirse este documento, será cobrado en documento aparte.
 Autorizado mediante Resolucion No. 0180050001430/SUNAT
 Para consultar el documento electronico entrar a www.angloamericana.com.pe

British American Hospital S.A.
 Clinica Anglo Americana
 CAJA
 17.04.2018
CANCELADO