

Carta N° 101-2022/GG/COMEXPERU

Miraflores, 29 de marzo de 2022

Señor Congresista  
**JOSÉ LEÓN LUNA GÁLVEZ**  
Presidente de la Comisión Defensa del Consumidor y  
Organismos Reguladores de los Servicios Públicos  
Congreso de la República  
Presente.-

Ref.: Predictamen recaído en los  
Proyectos de Ley N° 079/2021-CR,  
021-2021-CR, 789/2021- CR,  
1025/2021-CR y 1051/2021-CR

De nuestra consideración:

Por la presente carta es grato saludarle y dirigirnos a usted a nombre de la Sociedad de Comercio Exterior del Perú – ComexPerú, una organización privada que busca contribuir en la implementación de políticas públicas, con una visión de defensa de principios por sobre intereses particulares, teniendo como objetivo mejorar la calidad de vida del ciudadano. Nuestro trabajo se basa en análisis objetivos, rigurosos y sólida evidencia técnica. Desde ComexPerú nos ponemos a su disposición para aportar en los temas y proyectos que se vean en su Comisión.

En esta oportunidad, la presente comunicación tiene como propósito remitir nuestros comentarios respecto del Predictamen de la referencia (en adelante, “el Predictamen”) por el que, con texto sustitutorio, se propone modificar la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para apoyar al sostenimiento y funcionamiento de las asociaciones de consumidores.

Quisiéramos manifestar nuestra preocupación debido a que el Predictamen realiza cambios sustanciales a los proyectos inicialmente presentados, sin haber generado un espacio para que, por transparencia y participación pública, se pueda recabar opinión e información relevante de los actores interesados. Ello vulnera todos los principios y estándares de transparencia y análisis de impacto regulatorio.

Asimismo, nos parece importante alertar sobre las principales consecuencias negativas que podrían generarse con la aprobación del Predictamen:

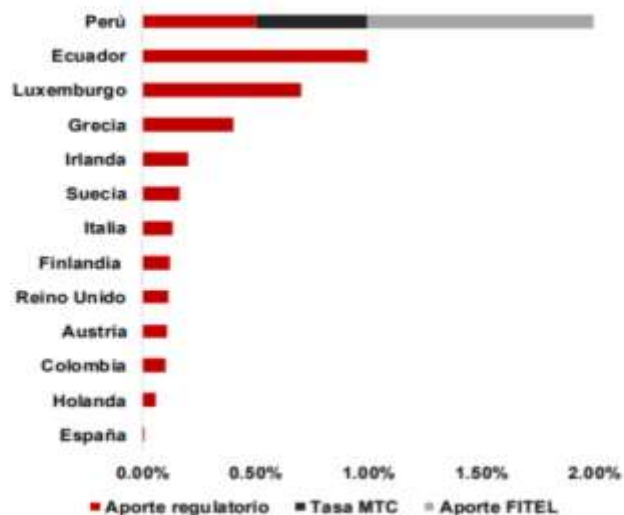
1. Permitir que los organismos reguladores definan las alícuotas de los aportes por regulación:

El Predictamen propone que los Consejos Directivos de los Organismos Reguladores definan el Aporte por Regulación que van a tener que asumir los supervisados. Al

respecto, este planteamiento añade un alto nivel de incertidumbre en los sectores regulados y puede generar comportamientos arbitrarios, en la medida en que el beneficiario del aporte siempre tendrá incentivos para recibir una mayor cantidad de recursos. Así, una situación similar podría generarse si, por ejemplo, se aprobase una ley que permita a cada beneficiario de los bonos del Estado definir el monto de estos.

Asimismo, es importante señalar que actualmente somos parte de los países con mayor carga impositiva en materia de aportes como se aprecia en el siguiente gráfico realizado por Apoyo Consultoría, ello sin considerar que este año se han aumentado los aportes del sector de telecomunicaciones:

Figura 34. Benchmark: Porcentajes de aporte por regulación



Nota: Todas las tasas se aplican sobre ingresos brutos. No se ha incluido Chile debido a que su regulador se financia exclusivamente a través del presupuesto público, por lo que su APR sería cero. Fuente: Cullen International. Elaboración: APOYO Consultoría.

2. El Predictamen supone que el incremento de las multas soluciona los problemas del sector de telecomunicaciones:

Los problemas de calidad de servicio y de falta de conectividad para muchos peruanos a nivel nacional no se solucionan con más sanciones, sino con más inversión. Y precisamente dicha inversión se ve afectada por sobrecostos regulatorios, tales como los propuestos en el Predictamen.

El Predictamen plantea modificar el artículo 25° de la Ley N° 27336 incrementando las multas del sector de telecomunicaciones hasta en un 12% de los ingresos brutos percibidos por el infractor. Al respecto, si bien las multas deben tener un efecto disuasivo, no ha quedado evidenciada la justificación para incrementarlas en la cuantía propuesta en el Predictamen o cómo ello repercute o impacta en el sector de telecomunicaciones. Asimismo, cabe indicar que la problemática que se busca solucionar en el sector no necesariamente se corrige con un incremento de las multas, ya que el principal problema atiende a una mala regulación o mal diseño normativo, al

no seguirse un análisis de impacto regulatorio al momento de creación de normas para el sector<sup>1</sup>. Así, existen múltiples normas que han quedado desfasadas y que no permiten avanzar en la conectividad del país y mejora del servicio, por lo que resulta necesaria una simplificación normativa en beneficio de todos los involucrados.

3. Multas por reclamos de usuarios de servicios regulados:

En lo que respecta a reclamos de usuarios de servicios –incluyendo los efectuados por usuarios de los servicios públicos regulados–, el Predictamen dispone que cuando el proveedor reconoce lo imputado por el regulador o se allana a las pretensiones del consumidor, al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento pudiendo imponerse como sanción una amonestación si, solo por primera vez, ante cualquier consumidor, el proveedor atendió los reclamos o mecanismos alternativos de solución de conflictos y realizó el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; en caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria.

Cabe señalar que esta disposición no debería aplicarse a los sectores regulados donde ya existen procedimientos especiales de atención de reclamos en los que la primera instancia es la empresa operadora. Actualmente se promueve la solución anticipada de reclamos, donde la empresa le da la razón al cliente, sea porque efectivamente ha encontrado un problema o por razones comerciales. Al pretender convertir el proceso de reclamos en procedimientos administrativos sancionadores, se desnaturaliza su objetivo y además no se trata de una solución enfocada en el bienestar de los consumidores, sino más bien en el castigo a los proveedores del servicio.

Sin otro en particular, y agradeciendo su gentil atención, nos valemos de la ocasión para reiterarle nuestra especial consideración y estima personal.

Atentamente,

**Jessica Luna Cárdenas**  
Gerente General

---

<sup>1</sup> La mejora regulatoria para el Congreso se da mediante la Resolución Legislativa del Congreso N° 023-2020-2021-CR, que dispuso la modificación de diversos artículos del Reglamento del Congreso de la República, incluyendo en la práctica parlamentaria determinadas disposiciones que obedecen a los estándares del Análisis de Impacto Regulatorio.