



CARLOS FERNANDO MESÍA RAMÍREZ

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

PROYECTO DE LEY N° 5757 / 2020-CR

PROYECTO DE LEY CONTRA LA VIOLACION DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS DE TELEFONIA, CABLE E INTERNET

Los congresistas de la República integrantes del grupo parlamentario "Fuerza Popular", por iniciativa del congresista **Carlos Fernando Mesía Ramírez**, en ejercicio de las facultades que les confiere el artículo 107° de la Constitución Política del Estado y de conformidad con lo establecido en los artículos 75° y 76° del Reglamento del Congreso de la República, presenta la siguiente propuesta legislativa:

FÓRMULA LEGAL

"LEY CONTRA LA VIOLACIÓN DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS DE TELEFONÍA, CABLE E INTERNET "

El Congreso de la República

Ha dado la Ley siguiente

Artículo 1°.- Finalidad de Ley

La presente Ley tiene como finalidad la protección al consumidor o usuario con relación a los servicios prestados por las empresas operadoras de servicios públicos de telefonía, cable e internet, sujetas a la regulación específica del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

Artículo 2°.- Objeto de la Ley

El objeto de la presente ley es impedir que se atente contra el equilibrio contractual necesario entre las empresas y los usuarios y, el respeto de los derechos de los usuarios como consumidores.



Artículo 3°.- Libertad de decisión del consumidor

Las normas de protección al consumidor fomentan las decisiones libres de los usuarios para contratar servicios públicos de telefonía, cable e internet, en atención al principio de "soberanía del consumidor".

El usuario que decida contratar los servicios de telefonía, cable e internet con las empresas operadoras, tendrá la facultad de escoger libremente los servicios que considere necesarios o atractivos.

No está permitida la elección en paquete de los servicios de telefonía, cable o internet bajo la llamada modalidad de "dúos" o "tríos" por considerarse un método comercial coercitivo.

Artículo 4°.- Desvinculación Contractual del servicio por parte del consumidor o usuario

En los contratos de telefonía, cable o internet, deberá permitirse expresamente, a los consumidores o usuarios la facultad para desvincularse del servicio en forma unilateral y sin expresión de causa, con la finalidad de mantener un equilibrio contractual entre las partes.

Artículo 5°.- Forma de la Desvinculación o Resolución Contractual

Queda prohibida la desvinculación o resolución contractual del usuario o consumidor a través de los servicios de Call Center.

El usuario o consumidor utiliza solo como único medio para la desvinculación o resolución contractual, la presentación de una carta simple firmada a mano, con la huella digital y copia simple de su documento nacional de identidad (DNI). Se tendrá como fecha de resolución del contrato, la que consta en la copia de cargo que contiene la declaración de desvinculación o resolución del contrato.

Artículo 6°.- Prohibición de cobros adicionales

La empresa operadora de servicios públicos de telefonía, cable e internet, no podrá realizar cobros adicionales por los servicios que no han sido pactados, ni gastos administrativos o penalidades como condición para resolver el contrato.

Artículo 7°.- Infracción a la presente Ley

El Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), sancionará de oficio o a pedido del perjudicado, todos los mecanismos, métodos, trabas o instrumentos técnico – burocráticos que tengan como finalidad imposibilitar al usuario o consumidor, desvincularse del servicio o resolver el contrato, en la medida que afectan los intereses económicos del consumidor y que atentan contra el ejercicio de sus derechos.



CARLOS FERNANDO MESÍA RAMÍREZ

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Cualquier omisión a las disposiciones contenidas en la presente Ley será sancionada por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección a la Propiedad Intelectual (INDECOPI) o por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), conforme corresponda a su respectivo campo de responsabilidad.

Artículo 8.- Deróguense todas las normas legales que se oponen a la presente ley.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA.-

En un plazo no mayor de treinta (30) días calendario, computado desde su publicación, el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) dictará las normas de carácter reglamentario que sean necesarias para garantizar el cumplimiento de las disposiciones de la presente Ley.



Firmado digitalmente por:
MESIA RAMIREZ Carlos
Fernando FAU 20181740128 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 08/07/2020 12:54:54-0500



Firmado digitalmente por:
VIVANCO REYES Miguel
Angel FAU 20181740128 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/07/2020 18:48:55-0500



Firmado digitalmente por:
TRUJILLO ZEGARRA Gilmer
FIR 08571708 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/07/2020 17:54:46-0500



Firmado digitalmente por:
VIGO GUTIERREZ Widman
Napoleon FAU 20181740128 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/07/2020 18:13:05-0500



Firmado digitalmente por:
AYASTA DE DIAZ Rita Elena
FAU 20181740128 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 09/07/2020 18:36:03-0500



Firmado digitalmente por:
PICHILINGUE GOMEZ MARCOS
ANTONIO FIR 25587747 hard
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 08/07/2020 15:29:27-0500



Firmado digitalmente por:
VALER COLLADO Valeria
Carolina FAU 20181740128 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 08/07/2020 18:38:16-0500



Firmado digitalmente por:
COLUMBUS MURATA Diethell
FIR 40826681 hard
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 10/07/2020 13:20:54-0500



CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Lima,17.....de.....Julio.....del 20 20.....

Según la consulta realizada, de conformidad con el Artículo 77º del Reglamento del Congreso de la República: pase la Proposición N° 5757 para su estudio y dictamen, a la (s) Comisión (es) de DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.


JAVIER ANGELES ILLMANN
Oficial Mayor
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Lpderecno.pe



EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

ANTECEDENTES

A fines de 1991, el número de empresas de propiedad del Estado ascendía a doscientas veintitrés (223), teniendo estas una significativa participación en la economía peruana. El Estado participaba en un 100% en sectores estratégicos como electricidad, la producción de petróleo y comunicaciones; asimismo, tenía participación en la comercialización de alimentos, en la industria pesquera, turística, química, entre otras.¹

En el año 1994 se realizó la privatización de las empresas de telecomunicaciones de propiedad estatal, mediante la subasta de las acciones de la Compañía Peruana de Teléfonos (CPT) y de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones del Perú (ENTEL PERÚ), la más importante de todo el proceso por el monto recaudado y el compromiso de inversión de la empresa Telefónica de España².

Los principales resultados obtenidos por la privatización, en términos de oferta de servicios, son importantes, incluyendo el desarrollo tecnológico, los cuales pueden resumirse en lo siguiente:

- i) Mejor nivel de cobertura
- ii) Mejor calidad de servicio,
- iii) Reducción de las tarifas,
- iv) Estructura de ingresos, eficiencia y resultados económicos.³

PROBLEMÁTICA DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE COMUNICACIONES

¹ RUIZ CARO, Ariela. "El proceso de privatizaciones en el Perú durante el período 1991-2002" Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social – ILPES. Santiago de Chile, julio de 2002 https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7273/S027489_es.pdf?sequence=1

² CASTILLO MAZA, Juan. "Evaluación Del Proceso De Privatización De Las Empresa De Servicios Públicos 1991-2000". Gest. Terc. Milen. Año 5. N° 9. Octubre 2002 http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v05_n9/evaluacion_proc_eso.htm

³ TORERO Máximo y PASCÓ- FONT, Alberto. "El impacto social de la privatización y de la regulación de los servicios públicos en el Perú". Documento de Trabajo 35. GRADE. Grupo de análisis para el desarrollo. 1ra edición. Lima, 2000. Págs. 3 y 13-1 <http://www.grade.org.pe/wp-content/uploads/ddt35.pdf>



Es innegable señalar que ha habido un cambio estructural radical desde la privatización de las empresas estatales hasta las actuales empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones (Claro, Movistar, Entel Perú Bitel, Directv, Convergía, Gilat, Inakcel, etc) en la implementación tecnología y mejora de los servicios de telefonía fija o móvil, internet fijo o móvil y cable. Sin embargo, esto no implica necesariamente que los derechos de los usuarios o consumidores no estén siendo vulnerados por estas empresas.

Cuadro 1



Fuente: MTC – DGRAIC

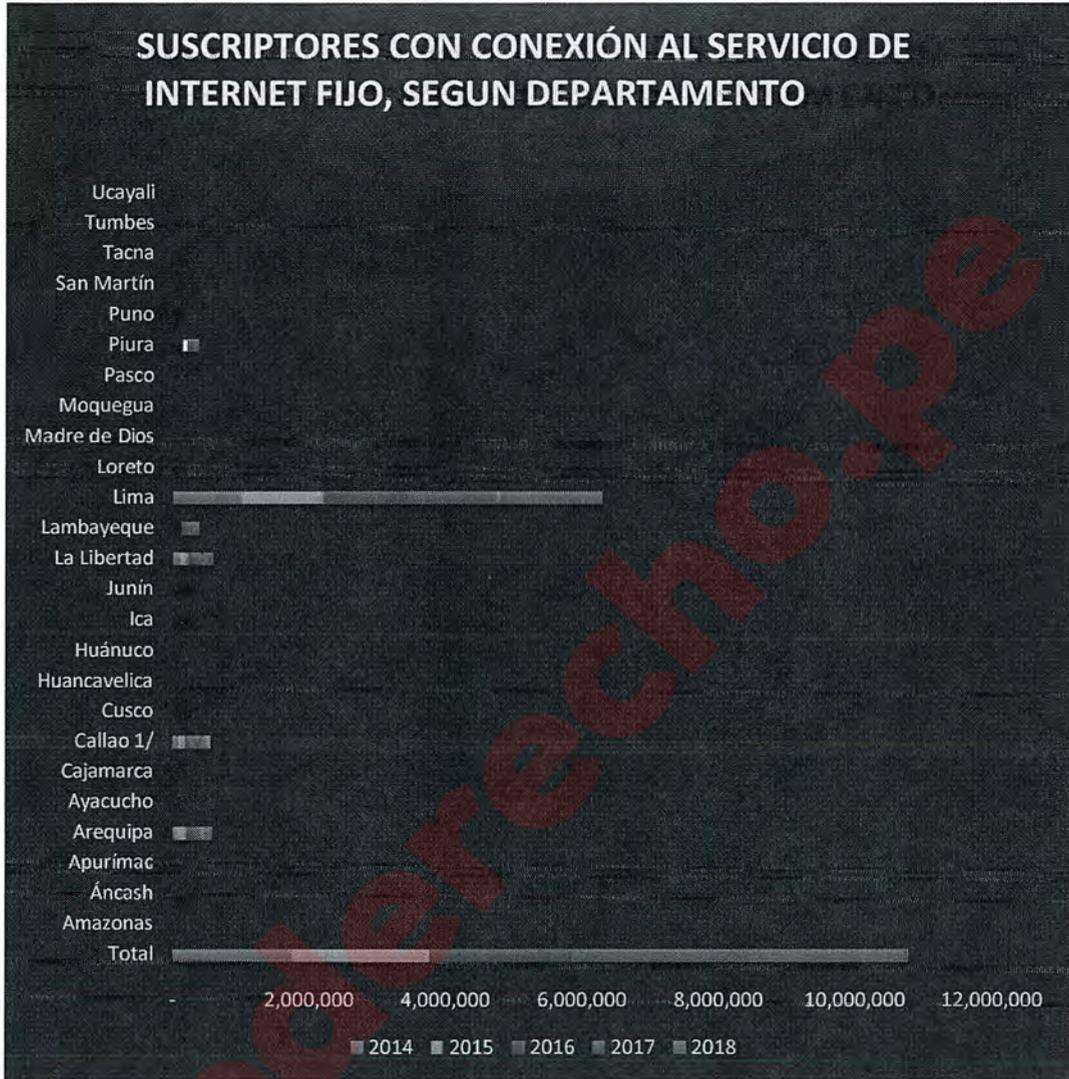
Elaboración: MTC - OGPP - Oficina de Estadística

Según se observa del cuadro N° 1, se han incrementado las líneas móviles entre los años 2009 y 2018, mientras que cantidad de líneas de telefonía fija son pocas y estas no se han incrementado.

Con la Globalización mundial, el mercado de Internet tanto fijo como móvil ha sido el más dinámico y el que ha tenido un crecimiento exponencial en comparación con los otros servicios de telecomunicaciones.



Cuadro 2



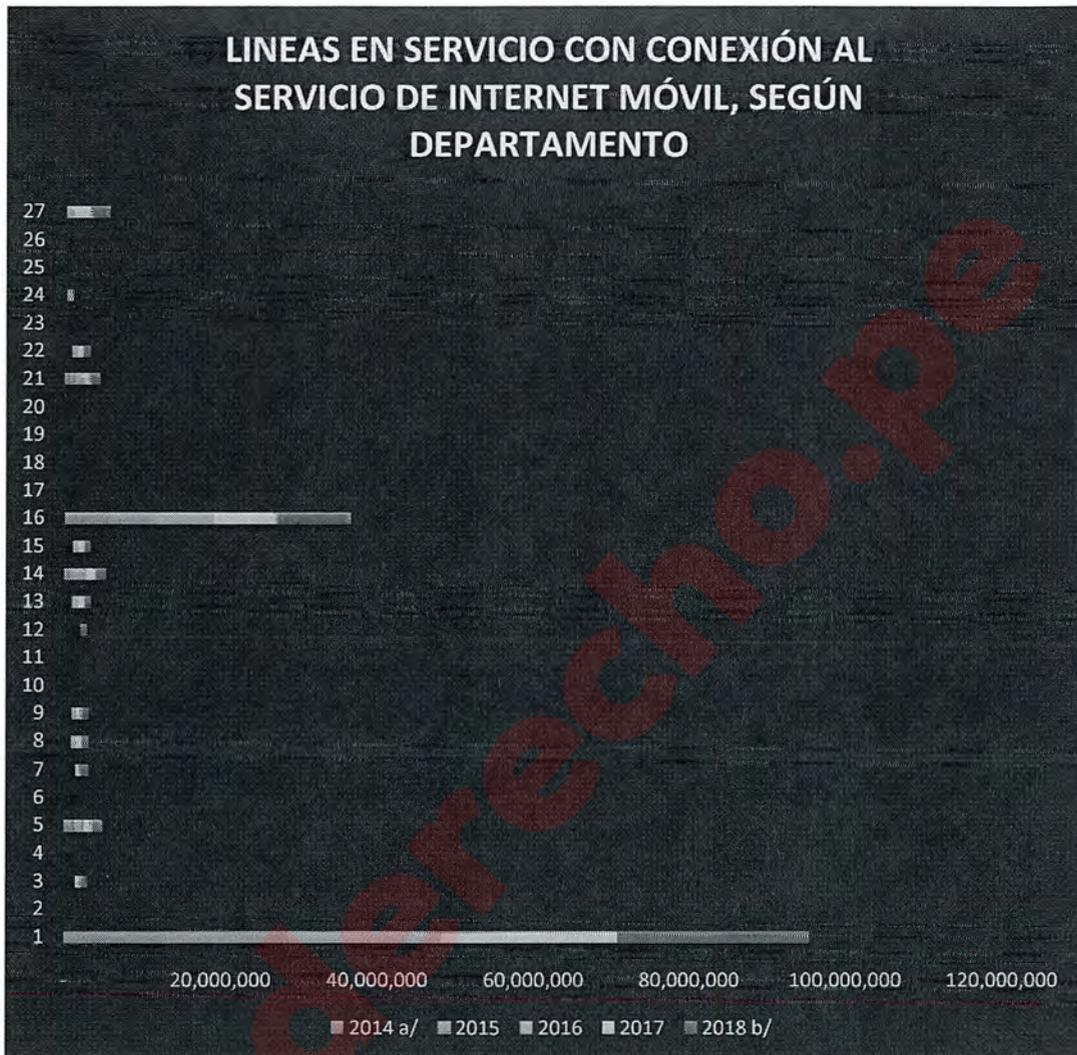
Fuente: Ministerio de Transportes y Comunicaciones - Dirección General de Regulación y Asuntos Internacionales de Comunicaciones

Elaboración INEI

Del Cuadro N° 2 se observa que el número de suscriptores con conexión al servicio de internet fijo aumentó en mayor proporción en la ciudad de Lima que en otras ciudades del país entre 2014 hasta 2018.



Cuadro 3

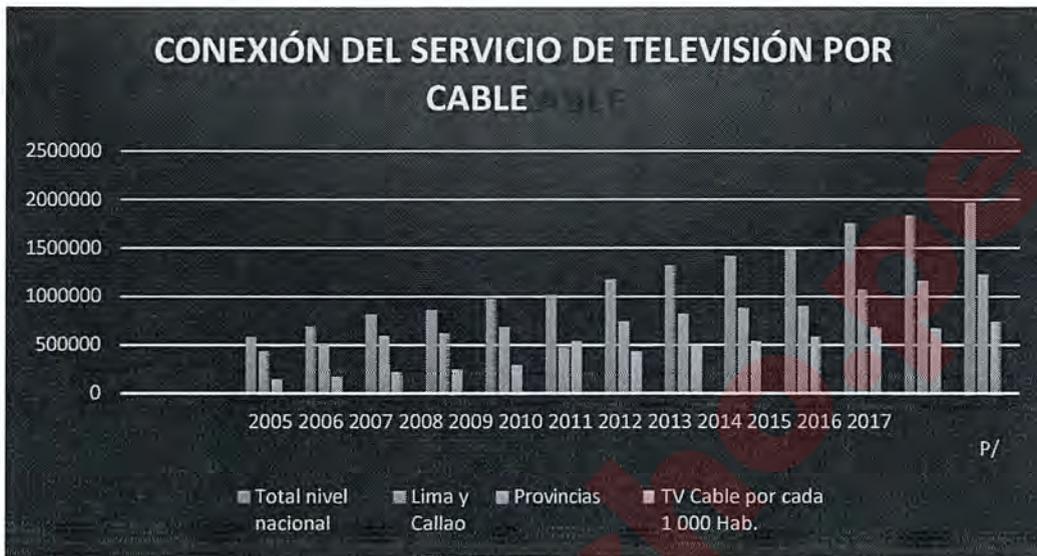


Fuente: Ministerio de Transportes y Comunicaciones - Dirección General de Regulación y Asuntos Internacionales de Comunicaciones

Elaboración INEI

Del cuadro N° 3 se desprende que el número de suscriptores con conexión al servicio de internet móvil aumentó en mayor proporción en la ciudad de Lima entre 2014 hasta 2018.

Cuadro 4



Fuente: Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones -OSIPTEL
Elaboración INEI

En el cuadro N° 4 se observa que a nivel nacional la conexión del servicio de televisión por cable ha ido en aumento desde el 2014 al 2018.

En suma, de los gráficos señalados se desprende que los servicios de telecomunicaciones (telefonía móvil, internet fijo o móvil y cable) han ido en aumento en la población peruana mientras que el servicio de telefonía fija es el único servicio, en el cual no se percibe incremento alguno.

La Defensoría del Pueblo ha efectuado una investigación que tiene como punto de partida el reconocimiento del hecho que las relaciones entre los usuarios de los servicios públicos y las empresas concesionarias, tienen un carácter asimétrico y se desarrollan en un plano de desigualdad. Los usuarios se encuentran en una notoria desventaja con respecto a las empresas en lo referente al acceso a información y al poder efectivo de negociación⁴.

La masificación de los servicios públicos en cualquiera de sus modalidades, ha generado de manera paralela un aumento de reclamos de los usuarios ante las operadoras de servicios respecto del servicio, pagos u otros.

⁴ DEFENSORIA DEL PUEBLO. Informe Defensorial N° 59 "Informe Sobre El Plazo De Reclamo De Los Usuarios Del Servicio Público De Telecomunicaciones".
file:///C:/Users/Nataly%20Rivera/Desktop/PL%20OPERADORES%20DE%20SERVICIOS/informe_59%20DEFENSORIA%20DEL%20PUEBLO.pdf



El Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones aprobado por el D.S. No. 013-93-TCC determina:

“Artículo 74.- Toda empresa que preste servicios públicos de telecomunicaciones deberá **establecer una vía expeditiva para atender los reclamos relacionados con los servicios que planteen los usuarios**. El plazo y términos para resolver el reclamo son los previstos en el reglamento. En caso de que la empresa no resuelva el reclamo dentro del plazo fijado en el reglamento, se entenderá resuelto éste en favor del usuario. El Reglamento establecerá los casos en los que el usuario podrá recurrir al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones en caso de denegación de reclamos”.

El Artículo 77° del citado cuerpo normativo establece que el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, es un organismo público adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, de conformidad con lo establecido en el Artículo 2 de la Ley N° 27332.

El Texto Único Ordenado Del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones aprobado por el Decreto Supremo N° 020-2007-MTC establece:

“Artículo 252.- Reclamos de los usuarios

Los plazos y términos para resolver los reclamos de los usuarios a que se refiere el artículo 74 de la Ley, serán fijados por Osiptel”.

Mediante la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos (Ley N° 27332) el Estado creó organismos reguladores de los servicios públicos con el objeto de garantizar un tratamiento técnico de la regulación y supervisión de las actividades económicas calificadas como servicios públicos, o que se desarrollan en condiciones de monopolio natural o poco competitivas y las que requieren para su desarrollo la utilización de redes e infraestructuras.⁵

⁵ ARÉVALO TUESTA, José Antonio. “Organismos reguladores y Sociedad”. Diario El Peruano. 17 de febrero de 2018.

En <http://www.elperuano.pe/noticia-organismos-reguladores-y-sociedad-63984.aspx>



Por eso, fueron creadas instituciones como el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones -OSIPTEL, el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y minería -OSINERGMIN y el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público-OSITRAN. También, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS, la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria -SUNAT, Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), entre otros. Todas estas instancias son organismos públicos descentralizados adscritos a la Presidencia del Consejo de Ministros, con personería de derecho público y con autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera.⁶

El artículo 3° de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos - Ley N° 27332 determina las funciones de los organismos reguladores:

“Artículo 3.- Funciones

3.1 Dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, los Organismos Regulares ejercen las siguientes funciones:

a) Función supervisora: comprende la facultad de verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las entidades o actividades supervisadas, así como la facultad de verificar el cumplimiento de cualquier mandato o resolución emitida por el Organismo Regulador o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de la entidad o actividad supervisadas;

b) Función reguladora: comprende la facultad de fijar las tarifas de los servicios bajo su ámbito;

Función Normativa: comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios. Comprende, a su vez, la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones establecidas por normas legales, normas técnicas y aquellas derivadas de los contratos de concesión, bajo su ámbito, así como por el incumplimiento de las disposiciones reguladoras y normativas dictadas por ellos mismos. Asimismo, aprobarán su propia Escala de Sanciones dentro de los límites máximos establecidos mediante decreto supremo refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros y el Ministro del Sector a que pertenece el Organismo Regulador.

⁶Ibidem



- c) Función fiscalizadora y sancionadora: comprende la facultad de imponer sanciones dentro de su ámbito de competencia por el incumplimiento de obligaciones derivadas de normas legales o técnicas, así como las obligaciones contraídas por los concesionarios en los respectivos contratos de concesión;
- d) Función de solución de controversias: comprende la facultad de conciliar intereses contrapuestos entre entidades o empresas bajo su ámbito de competencia, entre éstas y sus usuarios o de resolver los conflictos suscitados entre los mismos, reconociendo o desestimando los derechos invocados; y,
- e) Función de solución de los reclamos de los usuarios de los servicios que regulan.

3.2 Estas funciones serán ejercidas con los alcances y limitaciones que se establezcan en sus respectivas leyes y reglamentos”.

En este mismo orden de ideas, el inciso f) del artículo 3.1 de la Ley N° 27332 establece expresamente que una de las Funciones otorgadas a OSIPTEL es la solución de reclamos, esto con la finalidad de proteger a los usuarios del servicio público de telecomunicaciones como telefonía fija y móvil, televisión por cable, e Internet.

El Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, reglamenta las Leyes N° 27332 y 27336:

“Artículo 18.- Objetivo general del OSIPTEL

El OSIPTEL tiene por objetivo general, regular, normar, supervisar y fiscalizar, dentro del ámbito de su competencia, el desenvolvimiento del mercado de servicios públicos de telecomunicaciones y **el comportamiento de las empresas operadoras,** las relaciones de dichas empresas entre sí, **y las de éstas con los usuarios;** garantizando la calidad y eficiencia del servicio brindado al usuario, regulando el equilibrio de las tarifas y facilitando al mercado una explotación y uso eficiente de los servicios públicos de telecomunicaciones”.



Asimismo, el inciso f) del artículo 19º del Reglamento General del OSIPTEL, señala que este Organismo establece políticas adecuadas de protección para los usuarios.

Por lo cual, la Resolución De Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL aprueba el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Según el marco normativo de OSIPTEL analizado, se desprende que este organismo regulador ha establecido dentro de sus facultades la protección del usuario o consumidor del servicio público de telecomunicaciones. Pero, en el terreno de los hechos, observamos su manifiesta intervención respecto a la facturación, suspensión, corte o calidad del servicio y falta de entrega de recibos u otro tipo de problemas de dicha índole, sin embargo, no podemos afirmar lo mismo en cuanto a la supervisión o fiscalización del cumplimiento de su marco normativo con la finalidad de impedir vulneraciones a los derechos del usuario como consumidor.

Podríamos argüir que, esa falta de supervisión o fiscalización que atenta contra los derechos de los consumidores, es porque los organismos reguladores pueden ser capturados por el poder económico. En otras palabras, ¿quién regula al regulador? En países como el nuestro, donde la voracidad de las grandes empresas económicas es muy alta, frecuentemente se produce la asimilación de cuadros profesionales provenientes del regulador que pasan a laborar en las empresas reguladas, trasladándose el *know how* del regulador al regulado⁷.

La independencia del regulador frente al poder económico obliga al Estado a imponer normas de control muy precisas sobre los organismos reguladores. Estas normas estarán orientadas a impedir que los reguladores se conviertan en funcionales al poder económico que deben supervisar. La principal norma en este sentido es la claridad de los dispositivos fundamentales, restándole poder discrecional al regulador para que su proceder sea aplicar

⁷ "Indecopi y los organismos reguladores" Pág 3
<http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2002/CIDDEF/oscuga/InformeINDECOPI.pdf>



la ley sin capacidad para interpretarla y sin posibilidad, por lo mismo, de orientarla en provecho de alguien en particular⁸.

Claro ejemplo de lo señalado, lo encontramos en el artículo 12° del Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, que establece: “Las normas de libre competencia son supletorias a las disposiciones normativas y/o regulatorias que dicte el OSIPTEL en el ámbito de su competencia. En caso de conflicto primarán las disposiciones dictadas por el OSIPTEL”.

Con lo señalado, el ente regulador solo permite la intervención del INDECOPI de manera supletoria, es decir que, si OSIPTEL como ente regulador no realiza la supervisión de la aplicación de su marco normativo y sanciona la vulneración de los derechos de los usuarios como consumidores, dichos problemas no podrían ser atendidos por INDECOPI si OSIPTEL así lo considera.

DESVINCULACIÓN O RESOLUCION CONTRACTUAL

El artículo 4° del presente proyecto de ley pretende que todos los contratos de las empresas operadoras de servicios públicos cualquiera sea el servicio que brinden, deben contener la facultad expresa que la desvinculación o resolución contractual del servicio podrá ser realizada en forma unilateral por los usuarios y/o consumidores sin expresión de causa, esto en aras de mantener un equilibrio contractual entre ambas partes.

Lo señalado en el párrafo precedente, es en atención a lo verificado en las cláusulas de los contratos de las operadoras de servicios. Se ha tomado como ejemplo un Acuerdo para la Prestación de los Servicios Públicos de Telefonía Fija y/o Acceso a Internet y/o Distribución de Radiodifusión por Cable de la empresa CLARO, del cual se desprende que solo se establece la desvinculación en el contrato de la empresa operadora.

⁸ ibidem.



“CLÁUSULA QUINTA: TERMINACIÓN.-

Ambas partes convienen que CLARO tendrá la facultad de resolver EL ACUERDO:

- a. En los casos establecidos en EL ACUERDO, así como en la normativa vigente.
- b. Por causas ajenas a CLARO, en caso EL CLIENTE no brinde las facilidades requeridas por CLARO para la instalación de EL/LOS SERVICIO/S, bastando para ello una comunicación simple a éste último, informándole de lo anterior y debiendo CLARO contar con los sustentos del caso. Cualquiera de las partes podrá resolver EL ACUERDO en caso no existan facilidades técnicas para la instalación de EL/LOS SERVICIO/S en la zona donde se encuentre ubicado el domicilio de EL CLIENTE.
- c. En caso EL CLIENTE incumpla con la obligación de utilizar debidamente EL/LOS SERVICIO/S, previa verificación conforme al procedimiento establecido en la normativa vigente.

Si EL ACUERDO es contratado a plazo forzoso y es resuelto por causas imputables a EL CLIENTE o éste decide ponerle término con anterioridad a la fecha de vencimiento del plazo forzoso, CLARO podrá requerir el pago de una penalidad equivalente al total de los cargos fijos vigentes, multiplicado por el número de meses que hasta la fecha de término de EL ACUERDO faltaran para que venza dicho plazo forzoso”

Bajo la premisa que una persona puede contratar los servicios de telefonía fija o móvil, internet fijo o móvil y cable, con cualquiera de las empresas operadoras en el mercado de diversas formas como: presencial, vía telefónica, mediante aplicaciones o la misma página web también debería desvincularse de la misma forma.

El artículo 76° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de Los Servicios Públicos De Telecomunicaciones aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD-OSIPTel, determina en cuanto a la terminación del Contrato lo siguiente:

“Artículo 76.- Causales para la terminación del contrato de abonado de duración indeterminada el contrato de abonado de duración indeterminada termina por las causales admitidas en el ordenamiento legal vigente, y especialmente por:



(i) Decisión del abonado comunicada a la empresa operadora, sin necesidad de expresión de causa, con una anticipación no menor de cinco (5) días hábiles ni mayor de un (1) mes calendario, estando la empresa operadora prohibida de establecer cualquier restricción o limitación respecto a la oportunidad de la referida comunicación. El abonado podrá indicar la fecha en la cual terminará el contrato; en caso contrario, éste quedará resuelto automáticamente luego de transcurrido cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva. Para estos efectos, el abonado podrá comunicar su decisión a través de cualquiera de los mecanismos de contratación que hayan sido implementados y utilizados por la empresa operadora, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 118, estando ésta impedida de establecer mecanismos distintos para los actos referidos a la contratación del servicio y terminación del contrato. En los casos que el abonado actúe mediante representante será de aplicación lo establecido en el artículo 2;

Artículo 118.- Mecanismos de contratación

Se considera como mecanismo de contratación a aquél documento que permita otorgar certeza de la solicitud o aceptación de los actos a los que se refiere el artículo precedente, siendo de manera taxativa los siguientes:

- (i) Cualquier documento escrito;
- (ii) Grabación de audio o video, la cual deberá comprender el íntegro de la comunicación entre el solicitante del servicio o el abonado, según corresponda, y la empresa operadora, desde que dicha comunicación se establece hasta su finalización;
- (iii) Medios informáticos, que incluyan la utilización de contraseña o claves secretas que la empresa operadora le hubiere proporcionado previamente al abonado;
- (iv) Marcación simple, para la contratación de prestaciones no continuadas de servicios, cuya utilización será empleada únicamente para realizar:
 - (a) llamadas o remitir mensajería que sea tarifada individualmente,
 - (b) afiliaciones a tarifas promocionales o establecidas que permitan la adquisición de paquetes de tráfico a través de la disposición del saldo de las recargas realizadas en los servicios bajo la modalidad prepago,
 - (c) afiliaciones a servicios adicionales que no impliquen el pago de una renta fija periódica, y (d) adquisición de eventos específicos, para el servicio de distribución de radiodifusión por cable. En ningún caso, este mecanismo podrá ser utilizado para realizar migraciones de planes tarifarios o modificaciones en las condiciones del plan tarifario del abonado;
- (v) Marcación doble (solicitud y confirmación), para la suscripción de servicios de contenido a ser provistos a través de mensajería o comunicaciones de voz, que impliquen prestaciones en forma continuada, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 118-A; y,



- (vi) Otro mecanismo que haya sido aprobado previamente por el OSIPTEL. Las empresas operadoras tienen la obligación de comunicar al OSIPTEL, de manera previa a su utilización, los mecanismos que implementen en aplicación del presente artículo, así como los mecanismos de seguridad que serán empleados para tales efectos. Cuando los actos referidos en el artículo 117 sean realizados utilizando el mecanismo de contratación señalado en el numeral (ii) del presente artículo, la empresa operadora deberá requerir al abonado los datos personales que acrediten su identidad, para lo cual adicionalmente al número de documento legal de identificación del abonado (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyentes), deberá solicitar el lugar y fecha de nacimiento.

Adicionalmente, la empresa operadora podrá solicitar el nombre del padre y/o madre, o alguna contraseña o clave secreta u otros datos que otorguen una mayor seguridad. En cualquier caso, la empresa operadora deberá entregar al abonado, de manera inmediata, un código o número correlativo de identificación del pedido realizado, debiendo mantener un registro de pedidos. Lo dispuesto en el presente artículo se aplica sin perjuicio que el abonado o usuario ejerza su derecho a reclamar y que dentro del procedimiento de reclamos se valoren otros medios probatorios. Para los casos de contratación previstos en los artículos 16 y 79 sólo será aplicable el mecanismo señalado en el numeral (i) del presente artículo.”

Si bien es cierto, existe un marco normativo en OSIPTEL en cuanto a que la desvinculación contractual podrá ser comunicada (con cualquier medio) a la empresa operadora, sin necesidad de expresión de causa, en caso contrario, éste quedará resuelto automáticamente luego de transcurrido cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva, el ente regulador no supervisa ni sanciona la conducta de las empresas operadoras de servicios que incumplen lo establecido en su misma normativa, con lo que podemos afirmar que la desvinculación o resolución contractual unilateral por parte del usuario, es uno de los problemas fundamentales que aqueja a la gran mayoría de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

Las normas de protección al consumidor buscan facilitar a los individuos la elección de productos y servicios que, en su opinión, satisfagan sus necesidades y preferencias; y, a su vez, garanticen la transparencia del proceso de intercambio; en un modelo de mercado que funcione simultáneamente con marco normativo entre otras cosas.⁹

La Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor determina:

⁹ PATRON, Carlos A. y otros “Ensayos sobre protección al Consumidor en el Perú”. Óscar Súmar, editor. – Lima : Universidad del Pacífico, 2011. Pág 26.



“Artículo 47.- Protección mínima del contrato de consumo

En los contratos de consumo se observa lo siguiente:

(...)

c. Los consumidores tienen derecho a emplear los mismos mecanismos de forma, lugar y medios utilizados para la celebración de los contratos para desvincularse de estos, como por ejemplo la vía telefónica, cualquier medio electrónico u otro análogo. Esta facultad comprende la contratación de prestaciones adicionales o complementarias (...).”

El inciso c) del artículo 47° de la Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor, señala en cuanto a la protección mínima en los contratos de consumo, que el consumidor pueda emplear los mismos mecanismos para su contratación como para su desvinculación.

El artículo 5° del Proyecto de ley determina la Forma de la Desvinculación del usuario o consumidor, con la finalidad de impedir que la empresa operadora de servicios utilice diversos medios para dilatar o tratar disuadir al usuario de la resolución del contrato del servicio, en atención a que el marco regulatorio de OSIPTEL no es acatado por las empresas operadoras ni dicho ente regulador supervisa el cumplimiento de dicha normativa.

Asimismo, se estableció la prohibición que la desvinculación o resolución contractual del usuario o consumidor sea realizada vía telefónica, a través de Call Center, por ser el método de los que se valen las operadoras para dilatar dicha resolución contractual.

El presente proyecto tiene en consideración, las horas o días que puede tomar al usuario el llegar a cabo la odisea de poder resolver su contrato vía telefónica, mientras no se ha resuelto el contrato continuarán cobrando por el servicio generándole un doble perjuicio al usuario, por cuanto debe continuar con un servicio que no desea y además debe pagar por ese servicio no deseado.

Los obstáculos que realizan las empresas operadoras que hemos señalado en el párrafo precedente, genera un perjuicio del consumidor, puesto que afectan sus intereses económicos y atentan contra el ejercicio de sus derechos. El inciso c) del numeral 1.1 de



la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor estipula que “los consumidores tienen derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios”

El artículo 3° del proyecto radica en establecer la libertad de decisión del usuario respecto a la contratación de servicios públicos de telefonía, cable o internet, con la finalidad de impedir la aplicación de métodos comerciales coercitivos impuestos por las operadoras de servicio.

Lo dispuesto en el inciso b) del artículo 47° de la Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor, por cuanto la protección mínima en los contratos de consumo, establece que no se pueden incluir cláusulas o **ejercerse prácticas que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos**, tiene relación con lo indicado en el artículo 3° del proyecto.

Finalmente, el artículo 6° del proyecto prohíbe cobros adicionales a los servicios pactados entre el usuario y la empresa operadora, salvo que cuenten con la aceptación expresa de los usuarios, esto con la finalidad de no permitir que las empresas operadoras de manera posterior a la suscripción del contrato, te cobren por servicios adicionales que no han sido requeridos y menos aun tienes conocimiento de ello.

La Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor determina:

Artículo 56.- Métodos comerciales coercitivos

56.1 De manera enunciativa y no limitativa, el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales coercitivos implica que los proveedores no pueden:

(...) b. Obligar al consumidor a asumir prestaciones que no ha pactado o a efectuar pagos por productos o servicios que no han sido requeridos previamente. En ningún caso puede interpretarse el silencio del consumidor como aceptación de dichas prestaciones o pagos, salvo que lo haya autorizado previamente de manera expresa.



c. Modificar, sin el consentimiento expreso del consumidor, las condiciones y términos en los que adquirió un producto o contrató un servicio, inclusive si el proveedor considera que la modificación podría ser beneficiosa para el consumidor. No se puede presumir el silencio del consumidor como aceptación, salvo que él así lo haya autorizado expresamente y con anterioridad (...)"

Lo dispuesto en los incisos b) y c) del artículo 56.1º de la Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor, considera que obligar al consumidor a asumir prestaciones no pactadas, y/o modificar sin el consentimiento expreso las condiciones pactadas son métodos comerciales coercitivos de las empresas operadoras, por lo cual ha sido proyectado el artículo 6º del proyecto de ley.

Por último, no podemos dejar de señalar lo establecido en el artículo 57º de la Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor:

"Artículo 57.- También son métodos abusivos todas aquellas otras prácticas que, aprovechándose de la situación de desventaja del consumidor resultante de las circunstancias particulares de la relación de consumo, le impongan condiciones excesivamente onerosas o que no resulten previsibles al momento de contratar".

Todo el articulado del Proyecto de ley ha sido redactado con la intención de proteger los derechos de los usuarios como consumidores del servicio público de telecomunicaciones, debido a los métodos abusivos utilizados por las empresas operadoras, que se aprovechan de la situación de desventaja del consumidor en la relación de consumo.

Este presente Proyecto de Ley pretende terminar con algunos de los problemas que aquejan a los usuarios que ven desprotegidos sus derechos como consumidores de servicios públicos de telecomunicaciones por el ente regulador OSIPTEL, y que, según el Código de Protección y Defensa del Consumidor, deberían gozar de protección.

ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA VIGENCIA DE LA NORMA SOBRE LA LEGISLACIÓN NACIONAL

La presente propuesta de iniciativa legal, no contraviene o transgrede ninguna norma de nuestro ordenamiento jurídico y se enmarca dentro de los alcances de la Constitución Política del Perú y, tiene como objetivo primordial la defensa de los intereses de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, en su calidad de consumidores.



ANÁLISIS COSTO – BENEFICIO

a. Beneficios

- Derecho a la protección de los intereses económicos del consumidor: al permitir la desvinculación de manera inmediata sin generar mayores costos por un servicio con el que no se desea contar, mediante la prohibición de pago de servicios no contratados o adicionales, sin previo consentimiento del usuario.
- Búsqueda de un equilibrio contractual entre las operadoras y los usuarios.
- Derecho a la libertad de elección del consumidor: quien podrá elegir "solo" los servicios que desea contratar, estableciéndose el impedimento que las operadoras incluyan determinados servicios no elegidos por el usuario.

b. Costos

La presente norma no irrogará gasto alguno al Tesoro Público, por el contrario, beneficiará a los consumidores de servicios públicos de telecomunicaciones a nivel nacional.



PERÚ
CONGRESO
de la
REPÚBLICA

CARLOS FERNANDO MESÍA RAMÍREZ

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Lpderecho.pe