



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

Gerencia de Estudios Económicos
anexo 1385



INFORME N°057-2013/GEE

A : **Hebert Tassano Velaochaga**
Presidente del Consejo Directivo

DE : **Juan De La Cruz Toledo**
Gerente de Estudios Económicos (e)

Rodolfo Tupayachi Romero
Ejecutivo 1

Roberto Daga Lázaro
Especialista 1

ASUNTO : **Opinión sobre el Artículo 3 del Proyecto de Ley 2149/2012-CR que implementa las Oficinas Municipales del Consumidor (Hoja de Trámite 55310)**

I. OBJETO DEL INFORME

1. El presente informe tiene por objeto poner en conocimiento de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi el análisis realizado sobre el artículo 3 del Proyecto de Ley 2149/2012-CR que implementa las Oficinas Municipales del Consumidor (en adelante, el Proyecto de Ley), remitido al Indecopi por el congresista Agustín Molina Martínez mediante Oficio N° 1111-2012-2013 CODECO.

II. ANÁLISIS

2. El Proyecto de Ley en su artículo 3 propone la creación del "Sistema Nacional del Registro de Reclamos de los Consumidores" (en adelante, el Sistema) que estaría bajo la rectoría del Indecopi y permitiría implementar una **plataforma informática interconectada con las Oficinas Municipales del Consumidor** y las áreas de atención de reclamos o denuncias de Sutran, Digesa, Digemid, SBS, empresas de servicios públicos y con cualquier autoridad sectorial que tenga facultades de fiscalización vinculados a temas de consumo.
3. Además señala que Osinergmin, Osiptel, Sunass y Ositran deberán remitir información sobre los procedimientos de apelación seguidos ante dichas instancias administrativas.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

INFORME N°057-2013/GEE

Pág. 2/4

II.1. El análisis costo beneficio del Proyecto de Ley

4. En relación a sus **beneficios**, el Proyecto de Ley señala que "... es totalmente viable en términos de beneficios netos toda vez que constituye parte del desarrollo legislativo del deber del Estado reconocido por la Constitución de defender el interés de los consumidores sobre todo los que residen en zonas rurales o zonas urbanas alejadas donde el Indecopi no puede llegar a implementar campañas de prevención, promoción y orientación en temas de consumo".
5. Respecto a sus **costos** el Proyecto de Ley indica que "... los costos de implementar estas Oficinas Municipales (del Consumidor) recaería en dichos gobiernos locales, quienes tendrían que reformular su organigrama interno a fin de incluir estas oficinas de orientación y defensa del consumidor".
6. Recordemos que cualquier actividad del Estado involucra un costo, ya sea en términos de recursos financieros (presupuesto que se tendría que financiar para implementar el Sistema) o en términos de las actividades que se dejarían de realizar para poner en funcionamiento el Sistema (costo de oportunidad).
7. Por ejemplo, si el Indecopi o los gobiernos locales asumen el costo de implementar el Sistema (es decir, si es que no reciben financiamiento del Tesoro Público) tendrían que decidir qué actividades deben dejar de hacer o desarrollar para implementar dicho Sistema (costo de oportunidad).
8. Por el contrario, si lo asume el Tesoro Público se tendría que destinar una partida presupuestal para financiar la implementación y mantenimiento del Sistema.
9. De cualquier modo, siempre se requerirán recursos para financiar la implementación del Sistema, además de su mantenimiento que debería ser permanente para garantizar lo propuesto en el Proyecto de Ley.
10. De la lectura de la sección de análisis costo beneficio del Proyecto de Ley se desprende que no es posible comparar en forma directa los beneficios (población beneficiada) y costos de implementación del Sistema (valor monetario de la implementación) debido a que las unidades de medida son distintas. No obstante, un Sistema como el propuesto contribuiría al desarrollo de una cultura del consumo responsable.
11. El primer paso para hacer esa comparación sería que tanto los beneficios como los costos estén cuantificados y además expresados en las mismas unidades de medida (nuevos soles, consumidores beneficiados, etc.).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

INFORME N°057-2013/GEE

Pág. 3/4

II.2. Los plazos de implementación del Sistema y la demanda de recursos

12. La implementación del Sistema es un proyecto cuya ejecución podría demandar una cantidad considerable de recursos financieros y humanos siendo que dicha cantidad de recursos aumentará a medida que se amplíe la cobertura del proyecto.
13. Si se pretende que el Sistema esté interconectado a las 1 838 municipalidades (provinciales y distritales) su plazo de ejecución además de su demanda de recursos podría ser considerable. Incluso se podría hablar de varios millones de soles y tal vez de un periodo de tiempo que exceda el año para su desarrollo, implementación y operación.
14. A manera de referencia se puede mencionar que una única entidad pública (Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado - OSCE) estimó en S/. 4,82 millones el monto presupuestado para fortalecer su infraestructura informática a nivel nacional con el objetivo de atender el aumento esperado de su demanda debido al cada vez mayor uso de procesos electrónicos en la adquisición de bienes y servicios por parte de las entidades públicas¹.
15. En caso se necesitara una persona encargada del Sistema en cada municipalidad se requeriría contratar 1 838 personas más en el sector público, o alternativamente, que 1 838 trabajadores municipales actuales dejen de realizar sus actividades para hacerse cargo de la operación del Sistema.
16. Asimismo, el proyecto podría requerir la contratación de una empresa proveedora para mantener interconectadas las computadoras ubicadas en 1 838 lugares distintos con lo que probablemente el costo del proyecto aumentaría considerablemente porque dicha empresa proveedora del servicio tendría que asumir el costo de hacer mantenimiento del Sistema en cualquier punto del territorio nacional y en cualquier momento.
17. Otra restricción a considerar para la implementación del Sistema es la tecnológica, el grado de interconexión a través del Internet en el país no es completa, actualmente nos encontraríamos con una limitante porque, según información del Registro Nacional de Municipalidades (Renamu) del Inei², el 26,22% de municipalidades no tienen acceso a Internet al 2012, situación que dificultaría la interconexión en tiempo real de todas las municipalidades del país.

¹ Resolución N° 114-2011-OSCE/PRE del 22 de febrero de 2011. Disponible al 23 de mayo de 2013 en: <http://www.osce.gob.pe/consu/code/userfiles/image/114%202011%20-%20Plan%20Operativo%20Informatico.pdf>

² Información disponible al 22 de mayo de 2013 en el link siguiente: http://www.inei.gob.pe/srienaho/renamu2012/descarga/Cuadro_07.rar



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

INFORME N°057-2013/GEE

Pág. 4/4

III. CONCLUSIONES

Sobre la base del análisis presentado en la sección anterior, esta Gerencia concluye que para lograr una adecuada implementación y ejecución del Sistema es necesario determinar la fuente de financiamiento toda vez que la creación de una plataforma informática interconectada con las Oficinas Municipales del Consumidor y otras entidades vinculadas a temas de protección al consumidor es una actividad que demandaría una cantidad considerable de recursos financieros, humanos y de tiempo para su correcta implementación nacional, además hay que tener presente la falta de interconexión del 26,22% de las municipalidades nacionales a Internet.

Se considera importante tomar en cuenta lo anterior porque cualquier actividad del Estado tiene un costo, ya sea en términos de recursos financieros (presupuesto que se tendría que desembolsar para implementar el Sistema) o en términos de las actividades que se dejarían de realizar para poner en funcionamiento el Sistema (costo de oportunidad).

Juan De La Cruz Toledo
Gerente de Estudios Económicos (e)

Rodolfo Tupayachi Romero
Ejecutivo 1

Roberto Daga Lázaro
Especialista 1

Lima, 23 de mayo de 2013