



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

Secretaría Técnica de la
Comisión de Protección al Consumidor N° 1
Anexo 1231

INFORME N° 18-2013/CC1

A : Hebert Tassano Velaochaga
Presidente del Consejo Directivo

DE : Rocio Urbina Linares
Directora (e)
Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

Erickson Molina Pradel
Secretario Técnico
Comisión de Protección al Consumidor N° 1

ASUNTO : Respuesta al oficio remitido por la señora Karla M. Schaffer Cuculiza, respecto al Proyecto de Ley N° 2203/2012-CR

REFERENCIA : Oficio N° 1867-2012-2013-CSP/CR (Hoja de Trámite N° 71249)

FECHA : 20 de junio de 2013

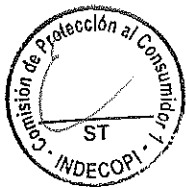


I. OBJETO DEL INFORME

- Mediante el oficio de la referencia, la Presidenta de la Comisión de Salud y Población del Congreso de la República, Karla M. Schaffer Cuculiza, remitió a la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI el Proyecto de Ley N° 2203/2012-CR denominado "Ley que promueve la calidad de los servicios de salud".
- Posteriormente, la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI solicitó a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y a la Comisión de Protección del Consumidor N° 1 emitir un informe conjunto al respecto.

II. ANÁLISIS

- El Proyecto de Ley N° 2203/2012-CR (en adelante, el Proyecto) tiene por objeto promover la calidad de los servicios de salud y establece mecanismos de supervisión de dichos servicios. Para tal fin, propone redefinir la organización y funcionamiento de la Superintendencia de Entidades Prestadoras de Salud, actualmente, Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud (SUNASA)¹, creando sobre su base a la Superintendencia Nacional de Aseguramiento y Calidad en Salud, entidad que estará adscrita a la Presidencia del Consejo de Ministros.
- El proyecto propone que la Superintendencia Nacional de Aseguramiento y Calidad en Salud se encargue de registrar, autorizar, supervisar y regular a las instituciones administrativas de fondos de aseguramiento en salud, así como de normar, supervisar y fiscalizar la calidad en las instituciones prestadoras de servicios de salud de todo nivel, de acuerdo con estándares previamente establecidos.
- Para ello, establece que la referida entidad contará, entre otras, con las siguientes funciones:
 - Verificar la calidad, puntualidad, eficiencia y eficacia de la provisión de las prestaciones y los servicios de salud.
 - Verificar el cumplimiento de las normas legales y técnicas en las materias de su competencia.
 - Garantizar la transparencia y accesibilidad de la información en resguardo de los derechos de los asegurados y usuarios de los servicios de salud.



¹ De acuerdo a lo establecido en la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud y su Reglamento.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

Secretaría Técnica de la
Comisión de Protección al Consumidor N° 1
Anexo 1231

- (iv) Gozará de facultades sancionadoras para el ejercicio de sus funciones, la tipificación de las infracciones y sanciones se encontrarán en el reglamento correspondiente.
 - (v) En materia de calidad en salud, normará en forma exclusiva dentro del ámbito de sus competencias, los dispositivos que regulen la materia y los procedimientos a su cargo; otras normas de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a obligaciones o derechos de las instituciones, de las actividades supervisadas y de los usuarios.
6. Adicionalmente, el proyecto establece de manera expresa que las facultades otorgadas a la Superintendencia Nacional de Aseguramiento y Calidad en Salud no afectarán la competencia de supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (en adelante, SBS) sobre las empresas de seguros reguladas por la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros; ni las competencias de los gobiernos regionales en la supervisión administrativa de los servicios de salud a su cargo.
 7. Ahora bien, el artículo 1° de la Constitución Política del Perú consagra la defensa de la persona humana y su dignidad como fin supremo de la sociedad y el Estado. Asimismo, el artículo 2° numeral 1 del texto constitucional recoge el derecho de toda persona a la vida, integridad física, libre desarrollo y bienestar; lo cual debe ser concordando con lo señalado en los artículos 7° y 9° del mismo cuerpo normativo, donde se reconoce el derecho de las personas a la protección de la salud y se encarga al Estado el diseño y conducción de la política nacional de salud².
 8. Asimismo, el artículo 65° de la Constitución Política del Perú indica que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios³. Para ello garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, velando en particular, por la salud y la seguridad de la población.
 9. Por otra parte, el numeral 1 del artículo VI del Título Preliminar de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), establece como política pública del Estado la protección de la salud de los consumidores, promoviendo el establecimiento de normas reglamentarias que regulen la prestación de servicios que pudieran afectarlos⁴. Adicionalmente, el Estado promueve la calidad de los servicios que se ofrecen en el mercado y garantiza el derecho a la información de los consumidores, velando por que la misma sea veraz y apropiada.

² CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ

Artículo 1.- Defensa de la persona humana

La defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado.

Artículo 2.- Derechos fundamentales de la persona

Toda persona tiene derecho:

- 1. A la vida, a su identidad, a su integridad moral, psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar. El concebido es sujeto de derecho en todo cuanto le favorece. (...)

Artículo 7.- Derecho a la salud. Protección al discapacitado

Todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad así como el deber de contribuir a su promoción y defensa. La persona incapacitada para velar por sí misma a causa de una deficiencia física o mental tiene derecho al respeto de su dignidad y a un régimen legal de protección, atención, readaptación y seguridad.(...)

Artículo 9.- Política Nacional de Salud

El Estado determina la política nacional de salud. El Poder Ejecutivo norma y supervisa su aplicación. Es responsable de diseñarla y conducirla en forma plural y descentralizadora para facilitar a todos el acceso equitativo a los servicios de salud.

³ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ

Artículo 65°. El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

⁴ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo VI.- Políticas públicas

- 1. El Estado protege la salud y seguridad de los consumidores a través de una normativa apropiada y actualizada, fomentando la participación de todos los estamentos públicos o privados. Para tal efecto, promueve el establecimiento de las normas reglamentarias para la producción y comercialización de productos y servicios y fiscaliza su cumplimiento a través de los organismos competentes.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

Secretaría Técnica de la
Comisión de Protección al Consumidor N° 1
Anexo 1231

10. Conforme a lo dispuesto en el Código y el Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del INDECOPI, la Comisión de Protección al Consumidor resulta competente para velar por el cumplimiento del Código y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada, de la omisión de información y de la discriminación en el consumo, así como de aquellas que complementen o sustituyan las anteriores⁵.
11. Cabe precisar que el artículo 105° del Código establece que el INDECOPI es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en dicho cuerpo normativo, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas correspondientes; sin embargo, precisa también que dicha competencia podrá ser negada cuando haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley⁶.
12. Al respecto, es preciso señalar que el artículo 19° del Código⁷ establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. Así, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos y a la normatividad que rige su prestación⁸.
13. De forma complementaria, cabe indicar que el Capítulo II del Código se encuentra referido a productos o servicios de salud, y detalla de manera específica las obligaciones y responsabilidades de los proveedores en materia de protección al consumidor.
14. En este orden de ideas, es importante indicar que el texto propuesto establece que la Superintendencia Nacional de Aseguramiento y Calidad en Salud contará con facultades para normar dispositivos que regulen

⁵ **DECRETO LEGISLATIVO N° 1033, LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI**

Artículo 27°.- De la Comisión de Protección al Consumidor.-

Corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada, de las omisiones de información y de la discriminación en el consumo, así como de aquellas que complementen o sustituyan a las anteriores.

⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 105.- Autoridad competente

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del INDECOPI. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

Para la cobertura a nivel nacional el INDECOPI, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede constituir órganos resolutorios de procesos sumarísimos de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones de las oficinas regionales que constituya para tal efecto; crear comisiones adicionales o desactivarlas conforme lo justifique el aumento o disminución de la carga procesal; o celebrar convenios con instituciones públicas debidamente reconocidas para, de acuerdo a sus capacidades, delegarle facultades o las de secretaría técnica. La delegación está sujeta a las capacidades de gestión requeridas para ello, la coparticipación en el desarrollo de las mismas, la factibilidad de la mejora en la atención y otros criterios relevantes sobre el particular.

⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

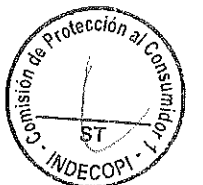
⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 18°.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

Secretaría Técnica de la
Comisión de Protección al Consumidor N° 1
Anexo 1231

- la materia y los procedimientos a su cargo, normas de carácter general y particular referidas a obligaciones o derechos de las instituciones, de las actividades supervisadas y de los usuarios; todo ello con la finalidad de cumplir con la función de supervisión de la calidad del servicio que brindan las entidades prestadoras y financiadoras de servicios de salud.
15. Adicionalmente, el Proyecto propone que las infracciones y sanciones serán tipificadas en el reglamento de la Ley; sin embargo, es importante tener en cuenta que para que una infracción sea sancionable, su aprobación debe realizarse mediante una Ley; ello, de conformidad con lo dispuesto por el principio de tipicidad consagrado en el artículo 230° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁹.
 16. Ahora bien, teniendo en cuenta que la calidad de los servicios de salud que las empresas de capitales privados ofrecen en el mercado, se encuentra directamente relacionada al deber de idoneidad recogido por el Código; consideramos pertinente recomendar que, de acuerdo a lo establecido en el referido cuerpo legal, se precise claramente en el Proyecto que el INDECOPI es la autoridad competente para conocer denuncias por infracciones a las normas de protección al consumidor.
- III. CONCLUSIONES**
17. Luego del análisis efectuado al Proyecto, nos encontramos de acuerdo con la finalidad de la propuesta legislativa, ya que resulta sumamente necesario contar con una entidad que se encuentre facultada a supervisar la calidad de los servicios de salud que brindan tanto proveedores particulares como el Estado.
 18. Sin perjuicio de ello, es importante precisar que consideramos que el Proyecto debe incluir una referencia expresa a que la autoridad competente para conocer y sancionar presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor, en lo referente a los servicios de salud, es el INDECOPI.

Atentamente,

ROSÍO URBINA LINARES
Directora (e)
Dirección de la Autoridad Nacional
de Protección del Consumidor

ERICKSON MOLINA PRADEL
Secretario Técnico
Comisión de Protección al Consumidor N° 1

⁹ LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 230.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

1. Legalidad.- Sólo por norma con rango de ley cabe atribuir a las entidades la potestad sancionadora y la consiguiente previsión de las consecuencias administrativas que a título de sanción son posibles de aplicar a un administrado, las que en ningún caso habilitarán a disponer la privación de libertad.