

## **El Indecopi recomienda a la MML incorporar cláusulas de protección al consumidor en sus contratos de concesión de infraestructura vial (peajes)**

- ✓ **En su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, revisó contratos de concesión vial firmados por el MTC y la MML.**

El Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor; y, luego de revisar algunos contratos de concesión suscritos por la Municipalidad Metropolitana de Lima, consideró necesaria la incorporación de cláusulas que informen adecuadamente sobre los mecanismos de gestión y atención oportuna de reclamos de usuarios, así como la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones.

Para ello, el Indecopi ha puesto a disposición de la comuna metropolitana la asesoría y el apoyo técnico necesario para la adecuación de los contratos de concesión de infraestructura vial que este municipio requiera realizar, a través de adendas o como lo estime pertinente, a fin de garantizar el cumplimiento de los derechos de los consumidores.

Estas recomendaciones se dieron en el marco de las labores de evaluación del Estado en la protección de los derechos de los consumidores, a fin de promover acciones para su fortalecimiento y, en vista de la problemática identificada en contratos de concesión de infraestructura vial en distintos peajes de la Región Lima en materia de normativa de Protección al Consumidor.

Al respecto, el Indecopi revisó contratos de concesión suscritos por el MTC y la MML, en su calidad de concedentes y emitió un informe a través del cual analizó dicha problemática, con la finalidad de emitir recomendaciones en la implementación de mecanismos de solución de reclamos y la defensa de los derechos de los consumidores, respecto de las obras públicas de infraestructura vial, así como las normas sectoriales pertinentes.

### **Contratos suscritos por la MML**

En ese sentido, revisó los contratos de concesión suscritos por la MML, en calidad de concedente, respecto de obras de infraestructura vial, las cuales se encuentran bajo la supervisión del Fondo Metropolitano de Inversiones (Invermet). En estos, el Indecopi determinó que no incorporan cláusulas específicas sobre la atención de reclamos de usuarios y sus derechos, así como tampoco se establecen los procedimientos que deben llevar a cabo las empresas concesionarias de manera obligatoria.

De acuerdo con dicha revisión, la omisión de las obligaciones de las empresas concesionarias de contar con procedimientos de reclamos, así como de contar con el Libro de Reclamaciones

#### **Misión del Indecopi**

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.

Para mayor información:

**prensa@indecopi.gob.pe**  
**2247800 anexos: 5011 - 5016**

Síguenos:  
Indecopi Oficial     **Radio INDECOPÍ**  
www.indecopi.gob.pe

y no informar respecto de un procedimiento de segunda instancia, no se ajustaría a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En consecuencia, los consumidores no se encontrarían protegidos adecuadamente, obstaculizando así el ejercicio de sus derechos a reclamar ante algún posible conflicto de consumo.

### **Contratos suscritos por el MTC**

Por otra parte, de la revisión de algunos contratos de concesión suscritos por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), en calidad de concedente y, que además, se encuentran bajo la supervisión de Ositran, el Indecopi evidenció que los mismos contienen disposiciones claras respecto de los derechos que tienen los consumidores y usuarios de las vías concesionadas; además de la inclusión de mecanismos de presentación de quejas y reclamos para garantizar su cumplimiento.

Así, por ejemplo, de los contratos revisados, se verificó la obligación del concesionario de abrir un libro de sugerencias o algún otro mecanismo en cada unidad de peaje, el cual tiene por finalidad registrar y dar trámite a los reclamos que presenten los usuarios, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Ositran.

De esta forma, los consumidores podrían ejercer sus derechos de manera adecuada, reclamando su incumplimiento a través del Libro de Reclamaciones; además de ejercer su derecho de solicitar información sobre el servicio e informarse sobre la revisión de sus reclamos frente a una eventual segunda instancia administrativa por el organismo regulador respectivo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 65 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**Lima, 31 de julio de 2017**

#### **Misión del Indecopi**

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.