

Ayuda Memoria: Ley que establece la obligatoriedad de consignar el significado de los ítems facturables en los recibos emitidos por las empresas de servicios públicos

I. Introducción

El 12 de abril de 2004, la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos dictaminó a favor de los proyectos de ley No. 6802/2002-CR y 8884/2003-CR, que proponen la obligatoriedad de consignar el significado de los ítems facturables en los recibos emitidos por las empresas prestadoras de servicios públicos.

El primer proyecto ha sido presentado por la Congresista Martha Lupe Moyano Delgado, y gira en torno a la obligatoriedad de las empresas que brindan servicios públicos de electricidad, saneamiento y telefonía a consignar en la factura que emiten, el significado de los conceptos facturables.

El segundo proyecto ha sido presentado por el Congresista Jacques Rodrich Ackerman, y gira en torno al mismo tema, pero además incluye a las entidades financieras y bancarias a consignar en la factura que emiten, el significado de los conceptos facturables.

II. Marco Conceptual

En la sociedad actual, la información es un elemento sumamente importante en la toma de decisiones. La teoría económica, señala, al respecto, que en la mayor parte de los casos, los consumidores, en nuestro caso los usuarios de los servicios de telefonía, electricidad y saneamiento, no cuentan con la misma información, en comparación con las empresas que brindan dichos servicios. Ello, se conoce con el nombre de información asimétrica. Muchos estudiosos del tema (Sitglitz, Akerlof, Spence) han señalado que en la mayoría de las transacciones existen diferencias en la cantidad y la calidad de la información de la que disponen los consumidores y los productores. Sin embargo, la asimetría de información puede ser solucionada si es que los productores transmiten señales que permitan comunicar los verdaderos cobros por el servicio de electricidad, saneamiento y telefonía. Los productores tendrían incentivos para revelar esta información si es que están convencidos que este hecho les generará una mejor imagen ante el público (prestigio). Es importante notar además, que la transmisión de señales tiene un efecto adicional importante: obliga a todos los competidores a revelar información, aunque ésta les sea poco favorable. Una vez que una de las empresas que brinda un servicio público ofrece una amplia garantía, los demás productores están obligados a ofrecer información de sus productos, con el objetivo de evitar que su silencio se interprete como una ocultación de "cobros indebidos".

La asimetría de información es una falla del mercado, es decir, ocurre cuando al transar productores y consumidores, no se revela toda la información necesaria, a pesar que los consumidores pugnan por ella. Esto se da debido a que los productores no tienen incentivos suficientes para revelar la información. Es decir, la empresa de saneamiento, por ejemplo, que opera en los hogares limeños es única, por lo tanto, no tiene incentivos para mejorar su imagen, dado que al relevar más

información, no atraerá a mayores clientes. Además, el agua es un bien necesario para los individuos, por lo cual, éstos desearán adquirirlo, de cualquier forma.

En estos casos, en los que existe una falla del mercado, el Estado puede intervenir, y tiene la facultad de hacerlo a través de las leyes. En ese sentido, se justifican los proyectos de ley referidos a la *obligatoriedad de consignar el significado de los ítems facturados en los recibos emitidos por empresas prestadoras de servicios públicos*.

III. Experiencia Internacional

En el contexto internacional, existen leyes de defensa del consumidor en el tema específico de la información que deben proporcionar las empresas a los usuarios de servicios públicos con el objetivo que conozca por qué los cobros de sus servicios son mayores o menores con respecto a anteriores periodos.

En el caso argentino, por ejemplo, la Secretaría de Industria, Comercio y Minería, emitió una resolución en 1998, con el propósito que los usuarios estén informados acerca de los cargos, tasas, comisiones, gastos, adicionales y similares que se cobren a los poseedores de tarjetas de cualquier índole.

IV. El Dictamen de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos reguladores de los servicios públicos

La Comisión dictaminadora aprobó los proyectos de ley propuestos por los congresistas Martha Moyano y Jacques Rodrich con el siguiente texto:

Artículo 1.- Objeto de la ley

Las empresas que brindan los servicios públicos de electricidad, saneamiento y telefonía están obligadas a consignar en el dorso de la factura que emiten, el significado de los conceptos facturables.

Artículo 2.- Reglamentación

El Poder Ejecutivo, mediante decreto supremo, reglamentará la presente ley en el plazo de treinta (30) días siguientes a su publicación

Artículo 3.- Vigencia

La presente ley entrará en vigencia a los noventa (90) días siguientes a su publicación.

Artículo 4.- Norma Derogatoria

Deróguese las disposiciones legales que se opongan a la presente ley.

V. Legislación y comentarios

- ✓ Constitución Política del Perú

Ayuda memoria: Obligatoriedad de consignar ítems facturables

- ✓ Texto Unico Ordenado del Decreto Legislativo No. 716, Ley de protección al Consumidor
 - ✓ Proyecto de Ley No. 6802/2002-CR
 - ✓ Proyecto de Ley No. 8884/2003-CR
 - ✓ Dictamen de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos reguladores de los servicios públicos
 - ✓ Informe No. 113-2003/GEE, Indecopi
- Consigna una opinión favorable a los proyectos de ley.