CONGRESO DE LA REPÚBLICA
ÁREA DE TRÁMITE Y DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS
07 JUL. 2022
RECIBIDO
Firma: Hora: 15:24 h.

Dictamen aprobado por mayoría, recaído en el Proyecto de Ley **2103/2021-CR** que, con texto sustitutorio, propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, uniformizando el plazo de atención de reclamos de productos o servicios financieros y de seguros.

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: GONZA CASTILLO Américo FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06/07/2022 [illegible]

COMISION DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2021-2022

Señora Presidenta:

Ha sido remitido, para dictamen de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos el Proyecto de Ley **2103/2021-CR,** presentado por el grupo parlamentario Podemos Perú a iniciativa del señor congresista José Luna Gálvez, por el que se propone la ley que uniformiza el plazo de atención de reclamos para los servicios financieros y de seguros, en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En la Vigésima Quinta Sesión Ordinaria de la Comisión realizada el martes 5 de julio de 2022 se aprobó el dictamen por mayoría. Con **10 votos a favor** de los señores congresistas José Luna Gálvez; Alfredo Pariona Sinche; Américo Gonza Castillo; Adolfo Tacuri Valdivia; Auristela Obando Morgan; Ilich López Ureña; Silvia Monteza Facho; Lady Camones Soriano; Adriana Josefina Tudela Gutiérrez y Miguel Ángel Ciccia Vásquez; con la abstención del señor congresista Víctor Cutipa Ccama. La congresista Isabel Cortéz Aguirre votó en contra.

I.SITUACION PROCESAL

a) Antecedentes Procedimentales de la propuesta legislativa en estudio

El Proyecto de Ley 2103/2021-CR fue presentado ante el Área de Trámite Documentario el 24 de mayo de 2022. Fue decretado e ingresado a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos como única comisión dictaminadora el 27 de mayo de 2022, para su estudio y dictamen.

II.CONTENIDO DE LA PROPUESTA

El Proyecto de Ley 2103/2021-CR, que propone la ley que uniformiza el plazo de atención de reclamos para los servicios financieros y de seguros, en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los siguientes términos:

> *Artículo 88. Reclamo de productos o servicios financieros y de seguros*
>
> *88.1 Las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas en la República, deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente,* ***el cual no excede del establecido en el numeral***

***24.1 del artículo 24**, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo.*

III. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de 1993: artículo 65.
- **Ley 29571**, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- **Ley 31435**, Ley que modifica la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores.
- **Ley 28587**, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros.
- **Ley 29158**, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- **Ley 27444**, Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- **Decreto Supremo 011-2011-PCM**, Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- **Decreto Supremo 006-2014-PCM**, que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo 011-2011-PCM.
- **Decreto Supremo 058-2017-PCM**, por medio del cual se modifica el Decreto Supremo 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- **Resolución SBS 3274-2017,** Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero
- **Resolución SBS 4143- 2019,** Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema de Seguros.
- **Resolución SBS 1765-2005** Reglamento de Transparencia de información y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del sistema financiero.
- **Resolución SBS 2829-2016** y sus modificatorias. Reglamento de Pólizas de Microseguros.
- **Circular SBS G-184-2015** de fecha 30 de setiembre del 2015, Circular de Atención al Usuario.
- Proyecto de Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, en prepublicación por esta Superintendencia.[1]

IV. ANÁLISIS DE LA PROPUESTA LEGISLATIVA

4.1. Análisis Técnico

4.1.1. Problemática que se pretende atender

En el año 2010, cuando se publicó la Ley 29571, Código de protección y defensa del consumidor, *fecha en que se estableció que el proveedor debía dar respuesta en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo podía ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo*

[1] https://www.sbs.gob.pe/normativa-y-estandares/normativa/prepublicacion-de-proyectos-normativos

inicial. En la práctica eran 60 días calendarios para que el consumidor o usuario puedan tener una repuesta.

La Ley 31435, Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores, estableciéndose que el plazo sería no mayor de quince (15) días hábiles improrrogables.

En cuanto a las reclamaciones de los servicios bancarios y de seguros, estos, tendrían su propio tratamiento dentro del Código de Protección y Defensa del Consumidor, así, se estableció que "... 88.1 Las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas en la República, deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo. 88.2 El reclamo debe presentarse y registrarse en la forma que determinan las normas de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones."

Sustenta su propuesta en la información proporcionada por la propia Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, que se expresa en el siguiente cuadro:

Plazos de atención de reclamos en los sistemas financiero y de seguros

	Porcentaje de reclamos atendidos en 2019	
Plazo	Sistema Financiero	Sistema de Seguros
Hasta 15 días	**76%**	**51%**
Entre 15 y 30 días	17%	48%
Más de 30 días	7%	1%

La iniciativa legislativa fundamenta su propuesta al señalar que " los reclamos ante las entidades del sistema financiero y de seguros se resuelven en -su gran mayoría- en plazo menor de 15 días, sino que solo el 7% de los reclamos en el caso de servicios financieros y de 1% en el caso de seguro se realiza con un plazo mayor de 30 días, motivo por el cual justifica que la norma, - Código de Protección y Defensa del Consumidor- establezca un plazo menor para la atención de los mismos, de manera uniforme con los previstos para los demás bienes y servicios.

La propuesta Legislativa busca que los reclamos de productos o servicios financieros y de seguros se resuelvan en el plazo general previsto en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores, esto es, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles improrrogables.

4.1.2. Análisis de la propuesta legislativa

LEY QUE UNIFORMIZA EL PLAZO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS PARA LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y DE SEGUROS, EN LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR	
Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor	Proyecto de Ley 2103/2021-CR
Artículo 88º.- Reclamo de productos o servicios financieros y de seguros *88.1Las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas en la República, deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo.*	***Artículo 88. Reclamos de productos o servicios financieros y de seguros*** *88.1 Las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas en la República, deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente,* ***el cual no excede del establecido en el numeral 24.1 del artículo 24****, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo.*

El Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571 (en adelante el Código) actualmente establece la obligación de los proveedores de atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta en un plazo no mayor a 15 días calendario, dicho plazo es improrrogable.

Para los servicios financieros y de seguros es el artículo 88.1 del Código que establece que las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas en la República, deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo.

La normativa correspondiente al sector financiero respecto del procedimiento de atención de requerimientos y reclamos se encuentra en vigencia la Circular G 184-2015 "Circular de Atención Usuario"), emitido por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones que indica que los reclamos deben ser resueltos en un plazo no mayor a 30 días de haber sido presentados; en días recientes se ha pre publicado una modificación a esta regulación que reduce el plazo de atención a 15 días hábiles, con la saludable precisión que dicho plazo puede extenderse, excepcionalmente, siempre que la naturaleza del reclamo o requerimiento lo justifique.

Una Política Pública en materia de protección al consumidor contenida en el Código es que ***el Estado garantice mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores***, En el marco de dicha política pública, el Proyecto de Ley busca dotar de mayor celeridad y simplificación a los actuales procedimientos en materia de protección al consumidor, tomando en consideración los bienes jurídicamente tutelados, la complejidad y cuantía de las controversias y la necesidad de los consumidores de obtener una solución rápida a su conflicto de interés de contenido económico,

dotando de incentivos a los proveedores y consumidor para buscar mecanismos de autocomposición, respetando las garantías de un debido procedimiento.

4.1.3 Derecho Comparado

Derecho Comparado PAÍS	N° DE DÍAS PARA RESPONDER AL CONSUMIDOR	NORMA O LEY AUTORITATIVA	TEXTO DE LA NORMA
Colombia	15 días hábiles	***Todos los bienes y servicios*** *Ley 1480 Estatuto del Consumidor Numeral 1.5 del artículo 3 y literal c) del Numeral 5 del artículo 58 Artículo 14. Ley 1755 del 30.06.2015*	*Artículo 58. Procedimiento. Los procesos que versen sobre violación a los derechos de los consumidores establecidos en normas generales o especiales en todos los sectores de la economía, a excepción de la responsabilidad por producto defectuoso y de las acciones de grupo o las populares, se tramitarán por el procedimiento verbal sumario, con observancia de las siguientes reglas especiales:[…]* *c). El productor o el proveedor deberá dar respuesta dentro de los **quince (15) días hábiles** siguientes a la recepción de la reclamación.*
Bolivia	15 días hábiles	***Servicios Financieros*** *Artículo 3 del Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros (Circular ASFI/408/20016)*	***Artículo 3° - (Características y Plazo para la respuesta a reclamos)** La respuesta a cada reclamo debe ser emitida y estar a disposición de los consumidores financieros en un plazo máximo de cinco **(5) días hábiles** administrativos, a partir de la fecha de la recepción del mismo. En caso de requerir un plazo mayor, la entidad financiera debe comunicar a los consumidores financieros, dentro de los cinco (5) días*

			hábiles administrativos establecidos, la fecha en la que emitirá y pondrá a su disposición la respuesta, señalando los motivos, debidamente fundamentados, por los cuales la atención de su reclamo requerirá un tiempo de análisis mayor; dicha fecha, no debe exceder los ***diez (10) días hábiles*** *administrativos computados desde la recepción del reclamo. En caso de que la entidad financiera requiera un plazo adicional a los diez (10) días hábiles administrativos para atender el reclamo, debe comunicar, por escrito a ASFI y al consumidor financiero dicho extremo, fundamentando el motivo por el cual necesitaría un tiempo superior para emitir la respuesta al consumidor financiero. La entidad financiera sólo podrá requerir un plazo adicional en dos (2) oportunidades, cada una de las cuales no deberá exceder los cinco (5) días hábiles administrativos.*
Uruguay	15 días consecutivos	*Circular 2171 del BCU Artículo 327 del Procedimiento de atención de Reclamos (Para servicios Bancarios y Financieros)*	*ARTÍCULO 327 (PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS)[…] - El plazo de respuesta* ***no será mayor a quince (15) días corridos,*** *contados desde la fecha de presentación del reclamo. Siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite, dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos, debiéndose*

			informar al cliente por escrito con indicación de los motivos de la prórroga.

En el caso de Chile, son las mismas empresas quienes fijan un plazo de respuesta y lo comunican al usuario; mientras que en México y Brasil, el plazo es de 30 días hábiles.

4.2. ANÁLISIS Y VIABILIDAD DE LA PROPUESTA LEGISLATIVA

(i) Control del cumplimiento de las exigencias establecidas en los artículos 75 y 76

Conforme a los establecido en los artículos 75 y 76 del Reglamento del Congreso de la República, se ha verificado que el Proyecto de Ley **2103/2021-CR** cumple con las exigencias señaladas en los mencionados artículos: (i) la exposición de motivos contiene los fundamentos de las propuestas de ley, (ii) los efectos de la vigencia de la norma que se propone sobre el ordenamiento jurídico; y, (iii) así como el análisis costo beneficio.

(ii) Análisis de compatibilidad constitucional e idoneidad legislativa. El fin constitucional que se pretenden garantizar

El artículo 65 de la Constitución Política establece que: *"**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"*.

De otro lado, debe tenerse en cuenta el pronunciamiento del Tribunal Constitucional, en el sentido de que *"El Libro de Reclamaciones es un instrumento de esencial importancia para lograr nivelar en cierta medida el desequilibrio o asimetría existente en la relación entre el consumidor y el proveedor del servicio. En este contexto, el Tribunal Constitucional señala que el Estado cumple plurales funciones, entre ellas, "(…) defiende al interés de los consumidores y usuarios como consecuencia de las relaciones asimétricas con el poder fáctico de las empresas proveedoras. Por ende, (…) tal responsabilidad conlleva la aplicación del principio pro consumidor, generando así que en todo acto de creación, interpretación e integración normativa que se efectúe en nuestro ordenamiento, debe operar el criterio de estarse a lo más favorable al consumidor; es decir, a un especial deber de protección (…)."*

(iii) Directrices Internacionales

Las Directrices para la Protección del Consumidor aprobadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas establece, en el literal f) del numeral VI, referido a los Principios para unas buenas prácticas comerciales, señalan que: *"Las empresas deben poner a disposición de los consumidores mecanismos de reclamación que les permitan resolver controversias **de***

***manera rápida**, justa, transparente, poco costosa, accesible y efectiva sin cargas ni costos innecesarios."*[2]

Facilitar el reclamo con un plazo menor para que el proveedor de respuesta al consumidor o usuario no significaría incrementar el número de confrontaciones en el mercado, sino todo lo contrario; propiciar la solución armónica y directa de las quejas que tiene las empresas con sus propios clientes, que han confiado en ellos.

(iv) Política Pública establecida por el Código de Protección y Defensa del Consumidor

La Sexta Política Pública consignada en el Código establece:

"*El Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Para tal efecto, **promueve que los proveedores atiendan y solucionen directa y rápidamente los reclamos de los consumidores**, el uso de mecanismos alternativos de solución como la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo voluntario, y sistemas de autorregulación; asimismo, garantiza el acceso a procedimientos administrativos y judiciales ágiles, expeditos y eficaces para la resolución de conflictos y la reparación de daños. Igualmente, facilita el acceso a las acciones por intereses colectivos y difusos*".

(v) Relación de la iniciativa con la Agenda Legislativa 2021-2022

El Congreso de la República aprobó la Agenda Legislativa para el Período Anual de Sesiones 2021-2022, en cumplimiento del segundo párrafo del artículo 29 del Reglamento del Congreso de la República que establece que, al inicio del período anual de sesiones, los grupos parlamentarios presentan una propuesta detallando los temas o proyectos de ley que consideren necesario debatir y aprobar durante dicho período.

La Agenda Legislativa es un instrumento concertado de planificación del trabajo parlamentario en materia legislativa y que el debate de los proyectos de ley ahí contenidos tiene prioridad, tanto en las comisiones como en el Pleno del Congreso.

La Agenda Legislativa para el Período Anual de Sesiones 2021-2022, tiene relación directa con las Políticas de Estado del Acuerdo Nacional, el mismo que establece como Tercer Objetivo la competitividad del país, y es bajo la Política de Estado N° 17 de afirmación de la economía social de mercado que la Agenda Legislativa 2021-2022 ha establecido que deben priorizarse los Proyectos de Ley que contenga Medidas a favor de los consumidores (Tema 44), El Proyecto de Ley 21037/021-CR tiene como objetivo medidas a favor de los consumidores.

---

[2] Resolución 39/248 del 16 de abril de 1985, ampliadas +por el Consejo Económico y Social (1999) y revisadas y aprobadas por la Asamblea General, el 22 de diciembre de 2015, mediante la Resolución 70/186. El documento puede consultarse, a texto completo, en: http://*unctad.org/es/PublicationsLibrary/ditccplpmisc2016d1_es.pdf*

4.3. ANÁLISIS DEL MARCO NORMATIVO Y EFECTO DE LA VIGENCIA DE LA NORMA

4.3.1. Análisis del marco normativo

El plazo para que los proveedores de servicios y productos financieros y de seguros respondan a sus consumidores es regido por la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Al simplificar el trámite de procedimiento de reclamos de los servicios financieros y de seguros se incrementará la eficiencia en la atención de usuarios y para ello al modificar el numeral 88.1 del artículo 88 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, estableciendo que el plazo que no excede del establecido en el numeral 24.1 del artículo 24 es decir 15 días hábiles improrrogables, se lograría dicho objetivo.

La Comisión ha tenido en consideración que no todos los reclamos del sistema financiero y de seguros pueden ser atendidos en el mismo tiempo, dado que hay un sin número de transacciones bancaras y de seguros que por su naturaleza requieren la intervención de otros actores por lo cual no podría señalarse que el plazo de 15 días hábiles sea improrrogable.

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's, de aprobarse el presente texto, tendrá que modificar o actualizar sus normas, específicamente la Circular SBS G-184-2015 de fecha 30 de setiembre del 2015, Circular de Atención al Usuario.

De esta forma la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's daría cumplimiento, de aprobarse el presente dictamen, a la Sexta Política Pública de Estado, que el mismo Código ha señalado, y que las Directrices para la Protección del Consumidor aprobadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas establece, en el literal f) del numeral VI, referido a los Principios para unas buenas prácticas comerciales.

4.3.2. Análisis del efecto de la vigencia de la ley

El Texto Sustitutorio del presente Dictamen propone reforzar la atención en los reclamos, para lo cual se modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor en sus artículos 88 y el efecto concreto en la legislación peruana será reducir el plazo para que los proveedores den respuesta en forma eficaz.

El efecto en la legislación peruana que se daría al aprobarse el presente dictamen será que los proveedores financieros y de seguros al atender los reclamos de sus consumidores responderán con los mismos estándares que tienen en su mayoría los países vecinos y de este modo dejaremos de ser uno de las legislaciones con los plazos más extensos de respuesta a los consumidores, lo cual desincentiva la cultura del reclamo.

4.4. ANÁLISIS DE LAS OPINIONES E INFORMACIÓN SOLICITADAS

4.4.1) Opiniones solicitadas

La Comisión ha solicitado opiniones a las siguientes instituciones:

i) Oficio P.O. 234-2021-2022-CODECO/CR, de fecha 30 de mayo de 2022, dirigido a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's (SBS).

ii) Oficio P.O. 235-2021-2022-CODECO/CR, de fecha 30 de mayo de 2022, dirigido al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi).

iii) Oficio P.O. 236-2021-2022-CODECO/CR, de fecha 30 de mayo de 2022, dirigido a la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc).

iv) Oficio P.O. 237-2021-2022-CODECO/CR, de fecha 30 de mayo de 2022, dirigido a la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (APESEG).

4.4.2) Opiniones recibidas

La Comisión al momento de la elaboración del presente dictamen ha recibido las siguientes opiniones:

i) **La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's (SBS),** mediante Oficio 25861-2022-SBS, de fecha 23 de junio de 2022, suscrito por María del Socorro Heysen Zegarra, superintendente de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, remite el Informe Conjunto Nº 00141-2022-SBS, por el cual expresa observaciones, sin perjuicio que considera viable la propuesta legislativa.

ii) **Asociación de Bancos del Perú (ASBANC)** mediante Oficio N° C0066-2021-GG-ASBANC de fecha 28 de junio de 2022, suscrito por Martin Naranjo Landerer, presidente de ASBANC, expresa observaciones y recomendaciones a la propuesta legislativa.

iii) **La Asociación Peruana de Empresas de Seguros (APESEG)** mediante Carta 102-2022-PRESIDENCIA/APESEG, de fecha 16 de junio de 2022, suscrito por el señor Eduardo Morón Pastor, presidente del directorio de APESEG, expresa comentarios a la propuesta legislativa.

4.4.3) Análisis de las opiniones recibidas

i) **La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's (SBS)**, mediante el Oficio 25861-2022-SBS, de fecha 23 de junio de 2022, suscrito por María del Socorro Heysen Zegarra, superintendente de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, remite el Informe Conjunto 00141-2022-SBS, por el cual refiere las siguientes consideraciones:

Señala que la posibilidad de extender excepcionalmente el plazo de atención de los reclamos obedece a la naturaleza y complejidad de las operaciones, productos y servicios que ofrecen las empresas supervisadas, debiéndose realizar un análisis completo de todos los extremos del reclamo a fin de emitir una respuesta adecuada al usuario, lo que en algunos casos requiere de la intervención de los diversos actores que participan en la operación o servicio prestado pese a no ser sujetos supervisados; siendo que las empresas supervisadas no tienen posibilidad de controlar los plazos del tercero interviniente, lo que finalmente afecta el plazo de respuesta final al usuario. Entre dichos actores se encuentran los establecimientos comerciales, procesadores de pagos y empresas de servicios de adquirencia, en el caso de los productos de tarjetas de débito y crédito del sistema financiero; entidades estatales como la Oficina de Normalización Previsional (ONP) en el caso del sistema privado de pensiones; entre otros. Asimismo, en los reclamos asociados a liquidaciones de siniestros de seguros, pueden intervenir entidades como el Instituto Nacional de Rehabilitación (INR) para casos de reingresos, el cual debe pronunciarse sobre el grado de invalidez de los asegurados.

Asimismo, refiere la Superintendencia se encuentra de acuerdo con el plazo de atención general de reclamos establecido en el proyecto de ley materia de análisis (15 días hábiles), el cual se encuentra alineado al artículo 24 del Código de Protección y Defensa del Consumidor; considerando además que el proyecto de Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos pre publicado por esta Superintendencia recoge los plazos de atención establecidos en el mencionado artículo. No obstante, considerando que existen circunstancias objetivas en las cuales la respuesta íntegra y completa al usuario requiere de la intervención de terceros fuera del control de las empresas, y siendo que dichas circunstancias corresponden a casos de excepción por la naturaleza y complejidad de la operación, producto o servicio materia del reclamo; no se considera conveniente que el Proyecto de Ley establezca que el plazo de atención sea improrrogable. Una disposición en ese sentido, podría afectar negativamente el correcto análisis de los reclamos y con esto la respuesta que finalmente se notifica a los usuarios, produciendo más bien

una mayor insatisfacción y contraviniendo el objetivo buscado por el referido Proyecto de Ley.

ii) **Asociación de Bancos del Perú (Asbanc)** mediante Oficio C0065-2022-GG-ASBANC de fecha 28 de junio de 2022, suscrito por Martin Naranjo Landerer, presidente de ASBANC, expresa observaciones y recomendaciones a la propuesta legislativa.

- Según su informe, consideran que reducir el plazo de atención de reclamos a 15 días hábiles improrrogables, resulta excesivo y sería perjudicial para el consumidor, en la medida que el proveedor no contaría con el tiempo suficiente para atender los reclamos en el plazo propuesto, por diversos factores, entre ellos; la complejidad del producto o servicio, intervención de terceros para obtener el sustento que atienda el reclamo, volumen de reclamos tramitados en paralelo, tiempo de envío de las respuestas en soporte físico, cuando corresponda. Como hemos mencionado anteriormente, en ocasiones la información que se requiere para dar una respuesta apropiada a la queja o reclamo presentado no se encuentra en manos del proveedor, sino que debe ser recabada de terceros, lo cual es un tiempo que debe considerarse en esta iniciativa.

- Adicionalmente, existen también razones de índole operativa y de eficiencia que consideramos hacen inviable la aplicación del plazo propuesto en la iniciativa y estos son:

  - Reclamos por operaciones no reconocidas en Tarjetas de Crédito donde se tengan que realizar coordinaciones con las instituciones de pago internacionales. Es estos casos, la entidad financiera a su vez presenta una controversia ante las instituciones internacionales, con el fin de obtener el sustento de las operaciones que son cuestionadas por los consumidores; no obstante, el plazo de atención de estas controversias lo establece el Reglamento Internacional de cada institución de pago internacional que maneja plazos de respuesta de hasta 180 días.

  - Reclamos presentados por cliente sobre operaciones y/o productos con antigüedad mayor al año. La antigüedad de la operación y/o producto implica una búsqueda de información, documentos y sustentos que se encuentran en archivos internos y externos a la entidad financiera. La búsqueda de ellos o la restauración de los sustentos informáticos implican un trabajo

adicional y complejo que muchas veces puede superar el plazo de atención, de ahí la necesidad de pedir la ampliación de plazo.

- Reclamos que para su adecuada atención resulta necesario realizar coordinaciones con terceros y esperar la opinión de entidades externas, tales como COFIDE (préstamos MiVivienda), AFP´s (disponibilidad de fondos de acuerdo a normativa vigente), Cámara de Comercio, Centrales de Riesgo, otras entidades financieras nacionales o extranjeras, lo que implica depender de los tiempos de atención de los terceros.

- Por otro lado, consideran importante destacar que el sistema financiero hace grandes esfuerzos por tratar de resolver los reclamos que se presenten en el menor tiempo posible, y en ese sentido, a manera de ejemplo alcanzamos un gráfico que muestra los reclamos atendidos por las entidades bancarias asociadas a Asbanc entre el periodo 2019 - 2021 detallando los días de atención por tramos y el tiempo promedio de atención en cada periodo. La Gerencia de Estudios Económicos de Asbanc advierte que los días de atención fluctúan y no son estandarizados por la naturaleza y complejidad de cada reclamo determina el tiempo de atención. Así mismo se aprecia una importante concentración en la atención de reclamos alrededor de los 15 días de recibido, debido a los esfuerzos de las entidades financieras por reducir el tiempo de atención de los mismos.

- Finalmente, señalan que, por su especial naturaleza, el sector financiero cuenta con su propia regulación que establece el procedimiento de atención de requerimientos y reclamos, teniendo en cuenta las especiales características de estos. Al respecto, y si bien actualmente se encuentra en vigencia la Circular G 184-2015 "Circular de Atención Usuario"), emitido por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones que indica que los reclamos deben ser resueltos en un plazo no mayor a 30 días de haber sido presentados; en días recientes se ha pre publicado una modificación a esta regulación que reduce el plazo de atención a 15 días hábiles, con la saludable precisión que dicho plazo puede extenderse, excepcionalmente, siempre que la naturaleza del reclamo o requerimiento lo justifique.

iii) **La Asociación Peruana de Empresas de Seguros (APESEG)** mediante Carta 102-2022-PRESIDENCIA/APESEG, de fecha 16 de junio de 2022, suscrito por el señor Eduardo Morón Pastor, presidente del directorio de APESEG, expresa comentarios a la propuesta legislativa.

- En el caso de nuestra industria, el procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de los requerimientos y reclamos recibidos de los asegurados de nuestras asociadas, se encuentra regulado por la Circular SBS G-184-2015 de fecha 30 de setiembre del 2015, al interior de la cual, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante SBS), contempla una serie de exigencias para su atención eficiente y oportuna, como son, la necesidad de que exista un área especializada en la atención de reclamos, un funcionario responsable debidamente designado ante su despacho, indicadores de gestión, informes de gestión, difusión en la página web, comunicación de estadísticas en forma trimestral a la SBS, capacitaciones a las personas encargadas de atender los reclamos.

- En esta parte dan algunos aspectos referidos expresamente a los reclamos al interior de un seguro de salud, los cuales, además, también pueden ser conocidos por la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) en el marco de lo establecido en el Decreto Supremo No 002-2019-SA que aprobó el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las IAFAS, IPRESS, y UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas y que exigen en su interior una investigación exhaustiva como consecuencia del reclamo recibido y que alcanza muchas veces a los establecimientos de salud, a los médicos auditores y a las áreas de siniestros de nuestras asociadas lo que extiende el plazo de atención por la intervención de dichos actores cercano a los 30 días establecidos por la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Una situación similar, guardando las distancias, al tratarse de daños materiales, se presenta también en los reclamos asociados al seguro de vehículos, por ejemplo, por una deficiente reparación de las partes afectadas en un choque, lo que exige un informe del taller donde se derivó el vehículo, la intervención de un perito y el análisis por parte del área de siniestros de las compañías de seguros.

- En relación con la complejidad de cada reclamo propia de la casuística de sus asociadas, consideran que reducir el plazo de atención de un reclamo a 15 días útiles improrrogables para el sistema financiero y de seguros como se pretende en el PL, colisiona con su objeto, el cual, entendemos, es propiciar la solución armónica y directa entre las partes, generando que al vencimiento del plazo se obligue al consumidor a recurrir a otras instancias, con lo cual, las partes perderán la oportunidad de solucionar la disconformidad generada con el consecuente impacto en la carga que tendrá que asumir la instancia

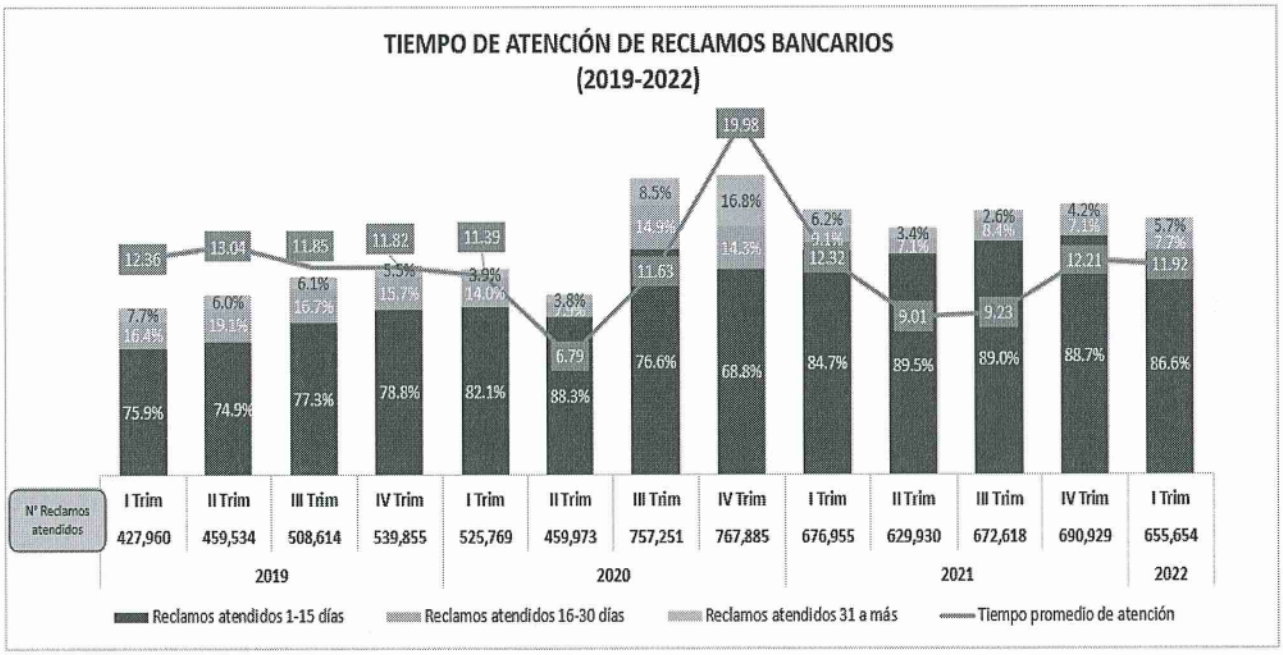
administrativa o judicial a la que acuda el consumidor y la demora en ver satisfechas sus expectativas.

Posición de la Comisión respecto de las observaciones formuladas por las instituciones

El sector financiero y de seguros es desde hace años el sector con mayor volumen de reclamos y que por la especialidad podría ser pasible de tomarse mayor tiempo para resolver reclamos de los consumidores.

Al analizar la información que ellos mismos han remitido tenemos que actualmente los plazos que se utilizan para respuesta a los consumidores es menor al establecido, para el caso del sistema financiero y de seguros, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's (SBS) ha señalado, que ya desde el año 2019 los plazos de respuesta eran menores a 30 días, tal como se muestra en la siguiente gráfica:

Fuente: Gerencia de Estudios Económicos de ASBANC.



Como podemos apreciar los plazos promedio de atención de reclamos en los sistemas financiero y de seguros atendidos en los años 2019, 2020, 2021 y lo que va del 2022 es mayoritariamente menor a 15 días.

En lo que va de este año los reclamos que duraron entre 15 y 30 días fueron el 7.7%; y finalmente las respuestas a reclamos de más de 30 días significa el 5.7%, respectivamente.

Por otro lado Asbanc viene sosteniendo que la banca viene haciendo esfuerzos

permanentes para mejorar la atención de los reclamos de sus clientes y seguir reduciendo los tiempos[3].

La Comisión, al plantear el Texto Sustitutorio que contiene el presente Dictamen ha tenido en consideración lo señalado por la Sentencia recaída en el Expediente Nº 1931-2017 de la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo en sus Cláusulas resolutivas 11, 12, 13, 14 y 16:

> *Así también el tribunal Constitucional, ha dejado sentado que se debe cumplir la tarea de "**establecer procedimientos apropiados para que, en su seno, los consumidores y usuarios puedan, mediante recursos sencillos, rápidos y efectivos**, solicitar la producción de aquellos derechos e intereses"*
>
> *DÉCIMO SEGUNDO: A partir de lo expuesto por el intérprete constitucional, **el Estado tiene un rol tuitivo en defensa de la categoría de los consumidores cuando sus derechos puedan verse amenazados o vulnerados por acción u omisión de los proveedores, garantía que parte por reconocer que entre ambos existe una situación desigual al momento que convergen en el mercado de bienes y servicios, a la que se conoce como asimetría informativa.***
>
> *DÉCIMO TERCERO: En consonancia con ello, el artículo V numeral 2 del Título Preliminar del Código, establece **el principio pro consumidor**, por lo que toda creación, interpretación e integración legal en nuestro ordenamiento deberá hacerse en sintonía con este principio.*
>
> *DÉCIMO CUARTO: Como parte de dicha función, la inclusión del Libro de Reclamaciones en el Código, como registro que **permite a los consumidores dejar constancia de sus reclamos, tiene por objeto que el proveedor corrija en el mismo acto o dentro del plazo otorgado para ello, un mal servicio o la venta de productos defectuosos, dándose de esa manera una respuesta oportuna al reclamo del consumidor; se convierte en una herramienta disuasiva para eliminar conflictos mayores.** De ahí que se establezca la obligatoriedad por parte de los establecimientos comerciales, de contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual, como lo previsto en el artículo 150° del Código.*
>
> *DÉCIMO SEXTO: Por su parte, el artículo 152° de la misma norma, precisa que "los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al libro de reclamaciones cuando éste le sea requerido" (subrayado nuestro). Ello supone que corresponde a la autoridad administrativa dentro del marco de sus atribuciones y funciones, el requerir la documentación contenida en el Libro de Reclamaciones.*
>
> *Dicha regla no puede interpretarse de manera restrictiva en tanto que al prever que se pueda contar con un libro virtual, la documentación a la que se refiere la norma deberá entenderse también sobre los actuados en la plataforma virtual puesta a disposición de los consumidores, los que independientemente del soporte en el que se encuentran, pueden ser informados al Indecopi.*
>
> *Por lo que se concluye que **el Código ha delegado en el Indecopi la potestad de requerir la información y/o documentación correspondiente al Libro***

[3] https://gestion.pe/economia/asbanc-bancos-atiende-reclamos-11-dias-promedio-13-dias-236593-noticia/

de Reclamaciones, y los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitirla. *(el resaltado es nuestro).*

Los gremios Asbanc y Apeseg señalan que ya existe regulación sectorial y que una nueva normativa estaría por emitirse a través de una pre publicación de la SBS, sin embargo consideramos que el plazo de respuesta a los usuarios del sistema financiero y de seguros debe ser una norma que trascienda las gestiones y no dependa de una política que puede imponer o no el ente regulador, por ello la Comisión considera que debe ser el Código de Protección y Defensa del Consumidor la norma que determine el plazo máximo de respuesta a los consumidores, de este modo sólo a través de una norma de igual rango podría ser modificada.

Respecto de la extensión excepcional del plazo de atención de reclamos se podría justificar dado que la empresa del sistema financiero y de seguros requiere en algunas ocasiones de la intervención de terceros, los cuales evalúan los aspectos del reclamo que les concierne, plazos en los que la empresa no controla y que afectan a los plazos de respuesta al usuario final.

La Comisión ha evaluado y dado por válidas las observaciones que ha planeado el ente regulador, además de tener presente lo expresado por los gremios Asbanc y Apeseg en cuanto a la posibilidad de casos excepcionales que revisten mayor análisis; de este modo se plantea un nuevo texto sustitutorio para que las entidades del sistema financiero y de seguros resuelvan los reclamos de sus consumidores o usuarios en un plazo no mayor de 15 días hábiles y excepcionalmente la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's podrá establecer un plazo ampliatorio cuando la naturaleza y complejidad de la operación, producto o servicio materia del reclamo o requerimiento lo justifique, situación que deberá ponerse en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo.

Del debate del dictamen en la 25° Sesión Ordinaria de la Comisión, a sugerencia de la Congresista Adriana Tudela Gutiérrez se establece que el periodo de vigencia de la ley a fin que los proveedores se adecuen al cambio normativo sería de 60 días hábiles.

4.5 Análisis costo beneficio (costo oportunidad):

El Texto Sustitutorio propuesto por el presente dictamen traerá beneficios para la sociedad en su conjunto, en el sistema financieros y de seguros, bajo los siguientes alcances:

Incidencia en el consumidor:

COSTO	BENEFICIO
• **Ninguno**	• Se le concede plazos más céleres a fin de obtener respuesta del proveedor • Se agiliza el reclamo solicitado

	• Se promueve la cultura del reclamo

Incidencia para el Estado:

COSTO	*BENEFICIO*
• Supervisión a los proveedores, dentro de las normas y presupuestos ya asignados a las instituciones para tal fin. • Mejorar o adaptar a la nueva norma el mecanismo de control de respuesta de reclamos	• Se mejora legislativamente la protección de los consumidores. • Se da cumplimiento a la Sexta Política Pública de Estado. • Se da cumplimiento a los Principios para unas buenas prácticas comerciales señaladas en las Directrices para la Protección del Consumidor aprobadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas establece, en el literal f) del numeral VI.

Incidencia en los proveedores:

COSTO	BENEFICIO
• Adaptar sus prácticas comerciales a la nueva normativa. • Impulsar la adopción de procesos más eficientes.	• Mejorar la imagen corporativa y la reputación de la empresa frente a sus clientes o consumidores. • Genera mayor confianza de los usuarios. • Fomentar una cultura interna de respeto a la normativa de consumo. • Reducir las contingencias de consumo como los reclamos y denuncias.

V. CONCLUSIÓN

Por lo expuesto, la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, de conformidad con el literal b) del artículo 70 del Reglamento del Congreso de la República, acordó por mayoría la **APROBACION** del dictamen favorable recaído en el Proyecto de Ley **2103/2021-CR** con el siguiente:

TEXTO SUSTITUTORIO

LEY QUE MODIFICA LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, UNIFORMIZANDO EL PLAZO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRODUCTOS O SERVICIOS FINANCIEROS Y DE SEGUROS

Artículo Único. Modificación del numeral 88.1 del artículo 88 de la ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

Se modifica el numeral 88.1 del artículo 88 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor en los términos siguientes:

Artículo 88.- Reclamo de productos o servicios financieros y de seguros

88.1 Las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas en la República, deben resolver los reclamos **en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles. Excepcionalmente la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's podrá establecer un plazo ampliatorio cuando la naturaleza y complejidad de la operación, producto o servicio materia del reclamo o requerimiento lo justifique, situación que debe ponerse en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial,** sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA. Vigencia de la ley

La presente ley entra en vigencia a los sesenta (60) días hábiles contados a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano.

SEGUNDA. Reglamento

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario, contados a partir de la publicación de la presente ley, emitirá la norma complementaria necesaria o adecuará las existentes, para la aplicación efectiva del artículo 88.1 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a la modificación aprobada por la presente Ley.

Dese cuenta
Sala de Comisiones

Lima, 05 de Julio de 2022.

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: CICCIA VASQUEZ Miguel Angel FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06/07/2022 10:52:43-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: LUNA GALVEZ Jose Leon FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06/07/2022 17:16:39-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: GONZA CASTILLO Américo FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06/07/2022 09:44:54-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: OBANDO MORGAN Auristela Ana FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06/07/2022 15:06:02-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: LOPEZ UREÑA ILICH FREDY FIR 42834886 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06/07/2022 13:56:21-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: MONTEZA FACHO Silvia Maria FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06/07/2022 14:36:49-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: CAMONES SORIANO Lady Mercedes FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06/07/2022 17:10:58-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: TACURI VALDIVIA German Adolfo FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06/07/2022 16:25:50-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: TUDELA GUTIERREZ Adriana Josefina FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06/07/2022 17:58:23-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: PARIONA SINCHE Alfredo FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 07/07/2022 14:31:15-0500

CONSEJO DIRECTIVO DEL
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Lima, 11 de octubre de 2022.

Al orden del día

JAVIER ANGELES ILLMANN
Director General Parlamentario
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

ACTA

COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2021-2022

VIGÉSIMA QUINTA SESIÓN ORDINARIA

Martes, 5 de julio de 2022

Sumilla:

- *Se aprobó por mayoría el Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 79-2021-CR, que, con texto sustitutorio, propone la ley que modifica el Código de Protección y Defensa del consumidor, para fortalecer el Sistema Integrado de Protección al Consumidor.*
- *Se aprobó por mayoría el Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 2103-2021-CR, que, con texto sustitutorio, propone la ley que modifica el Código de Protección y Defensa del consumidor, uniformizando el plazo de atención de reclamos de productos o servicios financieros y de seguros.*
- *Se aprobó por unanimidad la dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Vigésima Quinta Sesión Ordinaria, para ejecutar los acuerdos adoptados.*

En la Sala Francisco Bolognesi del Palacio Legislativo y a través de la Plataforma Virtual *Microsoft Teams*, siendo las 11 horas con 9 minutos del día martes 5 de julio de 2022, se reunieron bajo la presidencia del congresista José León Luna Gálvez, los congresistas miembros titulares Alfredo Pariona Sinche; Américo Gonza Castillo, Adolfo Tacuri Valdivia; Janet Milagros Rivas Chacara, Víctor Raúl Cutipa Ccama, Auristela Ana Obando Morgan, Ilich Fredy López Ureña, Silvia María Monteza Facho, Lady Mercedes Camones Soriano, Adriana Josefina Tudela Gutiérrez, Miguel Ángel Ciccia Vásquez e Isabel Cortez Aguirre.

El señor Presidente con el quórum reglamentario, dio inicio a la Vigésima Quinta Sesión Ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Periodo Anual de Sesiones 2021-2022.

I. ACTA

El señor Presidente dejó constancia que el acta de la Vigésima Cuarta Sesión Ordinaria, fue aprobada en su oportunidad, con dispensa de su lectura.

II. INFORMES Y PEDIDOS

No hubo informes ni pedidos.

III. ORDEN DEL DIA

1. EL DESTINO DE LOS FONDOS PROVENIENTES DE LAS CUENTAS INDIVIDUALIZADAS DE CAPITALIZACIÓN DE LAS AFP'S PARA EL CASO DE AFILIADOS FALLECIDOS SIN BENEFICIARIOS NI HEREDEROS.

El señor Presidente señaló que esta es una reprogramación de la sesión anterior donde señaló la importancia de que la superintendenta de Banca, Seguros y AFP's - SBS, informará sobre cuál

es el destino de los fondos provenientes de las cuentas individualizadas de capitalización de las AFP's para el caso de afiliados fallecidos, sin beneficiarios, ni herederos.

Dijo que la señora Socorro Heysen Zegarra, superintendente de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – SBS era la invitada en esta sesión, ha delegado su representación en el Superintendente Adjunto el señor Elio Javier Sánchez Chávez, Superintendente Adjunto de Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, a quien luego de darle la bienvenida le otorgó la palabra.

El señor ELIO JAVIER SÁNCHEZ CHÁVEZ, Superintendente Adjunto de Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones – SBS, explicó a través de diapositivas que el derecho a la pensión es un derecho fundamental de todo ciudadano reconocido y consagrado por nuestra Constitución.

Explicó que el objetivo de un sistema de pensiones es proteger a un trabajador ante los riesgos de la vejez e invalidez a través de una pensión de jubilación, una pensión de invalidez y de Proteger a la familia, cuando el afiliado fallezca a través de una pensión de sobrevivencia

Explicó la base legal que ellos como SBS tienen en consideración es el TUO de la Ley de Sistema Privado de pensiones que establece que el fondo de fallecidos por Retiro Programado pasa a herencia o, a falta de ellos, se distribuye entre todos los afiliados de la AFP.

Dijo que es el Título VII del TUO de la Ley del SPP el que establece la Distribución se realizaría previa autorización de la SBS, para evitar perjuicio de los afiliados y beneficiarios, ya que la pensión es un derecho fundamental.

También señaló el que Tribunal Constitucional estableció en sentencia del año 2005 el Derecho a pensión es un derecho constitucional: No prescribe ni caduca y que no existe la posibilidad de rechazar reclamos, recursos o demandas sobre materia previsional. Respecto de la pensión de Sobrevivencia dijo que el Tribunal Constitucional estableció sobre el derecho a la pensión (de sobrevivencia) que es una concreción del derecho a la vida; que atiende el principio de indivisibilidad de los derechos fundamentales y al objetivo constitucional orientado a la protección de la dignidad de la persona humana, consagrado en el artículo 1 de la Constitución Política. Fundamento 32 de la Sentencia - recaída en el Expediente N° 1417-2005-AA/TC No distribución de los fondos, en tanto no se tenga la certeza que no existan pensionistas por sobrevivencia del afiliado fallecido.

Acotó que el Código Civil establece el derecho a reclamar una herencia es imprescriptible, motivo por el cual cualquier heredero puede solicitar su herencia en cualquier momento. La Herencia para el Código Civil peruano toda acción petitoria para reclamar una herencia es imprescriptible. Y Cualquier heredero puede solicitar su herencia en cualquier momento, ya que no hay límite de tiempo. Si no existieran beneficiarios para una pensión de sobrevivencia; los fondos previsionales forman parte de la masa hereditaria, por lo que pueden ser requeridos por sus herederos.

Sobre la distribución de Fondos Previsionales explicó que el fondo del fallecido es inembargable, y está a nombre del afiliado, explico sobre un primer supuesto si no hay beneficiarios al momento del fallecimiento que puedan acceder a una pensión de sobrevivencia. De existir beneficiarios, les corresponde una pensión de sobrevivencia con el saldo acumulado. Los fondos no se distribuyen porque así lo establece el Tribunal Constitucional: Protección Constitucional, Imprescriptibilidad y NO caducidad.

Un segundo supuesto cuando no hay beneficiarios ni herederos al momento del fallecimiento. De presentarse herederos, correspondería que los fondos se conviertan en parte de la masa

hereditaria. Así lo establece el Código Civil sobre la Imprescriptibilidad de la herencia. Concluyendo que la distribución de Fondos implicaría perjudicar a los beneficiarios o herederos.

Dio información sobre la distribución de afiliados fallecidos y fondo de pensiones, señalando que hay 24,464 afiliados fallecidos; 345 millones de fondo; 86% del fondo es de afiliados fallecidos en los últimos 10 años y que el Fondo de afiliados fallecidos entre 1993 – 2011 es el 0.04% del total de afiliados no fallecidos.

Como reflexiones finales señaló que para analizar el destino de los recursos de afiliados fallecidos debe considerarse: El objetivo del SPP; lo estipulado por el Tribunal Constitucional y el Código Civil y que no existe límite de tiempo para que un beneficiario o heredero pueda solicitar ante la AFP su pensión de sobrevivencia o su herencia Distribuir los recursos de las Cuentas Individuales de Capitalización (CIC) de fallecidos entre todos los afiliados conllevaría a denegar y las opciones que se dan son la pensión de sobrevivencia o la petición de herencia.

Finalmente recalcó que los fondos están en la cuenta individual de los fallecidos.

El presidente invitó a los congresistas a formular sus preguntas. Preguntó que el monto señalado se quedaría ahí eternamente y ¿Cuál es el protocolo que se hace para ubicar a los parientes de los fallecidos?

El señor ELIO JAVIER SÁNCHEZ CHÁVEZ, Superintendente Adjunto de Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones – SBS, respondiendo al presidente dijo que los fondos están en la cuenta individual de los fallecidos y que la AFP no puede tocarlas porque esta a nombre del titular y sólo un pariente con derecho o beneficiario podrá solicitarlo, prevalece el derecho que lo pueda reclamar un beneficiario o un heredero. Dijo que la SBS no administra estos fondos y que han puesto en conocimiento en el link de herederos informados y que en ninguna parte del mundo se busca a los beneficiarios o herederos.

Recalcó que un grupo numerosos en los últimos años debe estar en proceso de pensión de supervivencia y que si se toma la distribución no llegaría ni un sol por afiliado, sin embargo, eso no lo pueden hacer porque las leyes lo impiden. La AFP's no puede distribuir ni un centavo si la SBS no lo autoriza. Dijo que la AFP debe informar al último domicilio que el afiliado haya consignado informando sobre sus fondos.

El presidente lamentó que no haya habido ningún avance sobre herederos informados, al no haber protocolos.

El Congresista Alfredo Pariona, comentó que mediante un oficio que la cuenta individual puede generar beneficios para sus beneficiarios o herederos y preguntó ¿qué se hace con ese dinero?, comentando que en Chile ya pasa al Estado este tipo de fondo y esa podría ser una alternativa viable.

La Congresista Isabel Cortéz preguntó ¿quiénes son los parientes que pueden cobrar como herederos o beneficiarios?

El Presidente preguntó en ¿qué lugar de los Estados Financieros de las AFP's se transparentan estas cifras?

El señor ELIO JAVIER SÁNCHEZ CHÁVEZ, Superintendente Adjunto de Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones – SBS, respondiendo a los señores congresistas dijo que los fondos son inembargables por las leyes que ha señalado y por ello no podría pasar al Estado.

Sobre los beneficiarios dijo que son el cónyuge o concubino, los hijos menores de 18 años hasta el primer estudio superior, los padres mayores de 55 años salvo que tengan invalidez permanente. Dijo que el fondo es inembargable. Sobre os Estados Financieros dijo que la AFP no puede tocar el fondo del afiliado entonces no puede ingresar a sus Estados Financieros por ello no aparecen ni deben aparecer ahí, los fondos están en las cuentas del afiliado fallecido y son datos que no se pueden divulgar por derecho constitucional a la privacidad.

El Presidente agradeció al invitado y autorizó su retiro de la sala.

2. PROBLEMÁTICA DEL CIERRE DE VÍAS: ACCIONES PARA GARANTIZAR LA LIBERTAD DE TRÁNSITO

El señor presidente señaló que esta grave situación fue detectada en la sesión del 31 de mayo, donde se evidenció la instalación de bloques de cemento en las inmediaciones de la calle barlovento en villa el salvador, situación que restringe el derecho al libre tránsito y que perjudica a los residentes, y a todos aquellos que quieren circular por esta vía. siendo por ello, que se formó una mesa de trabajo y donde se contó con la participación de la defensoría del pueblo, el Indecopi, (ambas instituciones participaron en 2 reuniones) y la Municipalidad Metropolitana de Lima (Institución que solo participo en una reunión. Señaló que se ha invitado a los actores involucrados para que expongan ante la comisión y en forma concreta, detallen las medidas de solución desde sus respectivos ámbitos de competencia y como comisión a través de nuestra labor de fiscalización debemos cautelar, el irrestricto respeto al derecho a transitar libremente en favor de la población. Les dio la palabra a los invitados.

La señora Gloria Celeste Montoya, comisionada para servicios públicos de la Defensoría del Pueblo- DP, explicó a través de diapositivas, el trabajo que ha desarrollado la Defensoría, como las inspecciones realizadas con Indecopi y las comunicaciones cursadas a la Municipalidad Lima, Sutran, La Contraloría General de la República.

Dijo que como Defensoría esta semana van hacer una inspección y acciones de persuasión para que cese esta situación y van a evaluar planear una acción judicial para hacer respetar el derecho de tránsito. Consideró que la Municipalidad de Lima debe supervisar lo que hace Vías Nuevas de Lima y verificar lo que está ocurriendo en Villa El Salvador y finalmente tomar acción.

A modo de resumen señaló que las inspecciones realizadas y la constatación de muros de concreto que impiden la libre circulación de las personas y de vehículos sobre la vía en cuestión, señalando que es grave que ni bomberos o ambulancias puedan circular libremente por dicha vía.

Explicó que es indispensable que las autoridades competentes analicen su marco competencial para realizar las acciones que les corresponden, pero también para no excederse en el ejercicio de su función.

Consideró necesario que la Municipalidad Metropolitana de Lima desarrolle una supervisión efectiva y estricta sobre la concesión Vías Nuevas de Lima y que es imperativo que el gobierno local elimine las interferencias de vías ejecutadas de manera arbitraria en las vías locales de Villa El Salvador.

El señor ingeniero Bernabé Bejarano Contreras, subgerente de regulación y seguridad vial, de la Municipalidad Metropolitana de Lima, mediante el uso de diapositivas explicó que con motivo de la problemática advertida, se realizó inspección de campo con fecha 22.06.22, en la Zona denominada "Barlovento"; De la inspección realizada se verificó la existencia de elementos sobre la vía, que en algunos casos restringe la libre circulación vehicular. Los

elementos verificados en algunos casos se enmarcan en la Ordenanza 690-MML, elementos de seguridad, los cuales son autorizados por el Municipio Distrital. De acuerdo con las consultas realizadas con el Instituto Metropolitano de Planificación – IMP, todas las vías en mención (Venecia, Barlovento y Malecón), son de carácter local, por cuanto su administración es Distrital.

Dijo que, considerando la administración de las vías involucradas y los elementos verificados, corresponderá a la Municipalidad Distrital tomar las acciones en el marco de su competencia, para mitigar la afectación a la libre circulación.Finalmente dijo que han emplazado al distrito de Villa El Salvador para que retire estos muros de contención.

El presidente dejó constancia que también fueron invitados el alcalde de Villa el Salvador, y Provias Nacional del Ministerio de Transporte, quienes no asistieron ni justificado su inasistencia. El presidente invitó a los congresistas a formular sus preguntas.

El señor presidente. invitó a los congresistas a formular sus preguntas.

El señor presidente comentó que debe darse una solución, no se puede esperar a que la Municipalidad de Villa El Salvador haga ello, la Municipalidad Metropolitana debe dar solución y no permitir que el concesionario haga lo que da la gana.

Representante de la Municipalidad Metropolitana de Lima, dijo que es responsabilidad de la Municipalidad de Villa El Salvador y con el Ministerio de Transporte deben tomar acción porque se trata de un tema fuera del contrato.

La señora Gloria Celeste Montoya, comisionada para servicios públicos de la Defensoría del Pueblo- DP, explicó que son 6 muros de concreto que se han colocado con maquinaria especial y que se requeriría la liberación de vías ya que están fuera de la concesión pues ha habido un exceso de asumir atribuciones por parte de la empresa concesionaria. Consideró que cualquiera de las dos municipalidades involucradas ya que no pueden ingresar ambulancias o bomberos en dichas vías e instó a la Municipalidad de Lima con su propia maquinaria retire esos muros porque la vulneración al derecho de las personas de libre tránsito persiste y posteriormente ver las acciones contra la concesionaria.

El señor presidente comentó que se requiere acción, solución inmediata y en todo caso pasar a instancia penal o a través de la Comisión de Fiscalización, por lo que requirió a la Defensoría que se actualice la información para tomar acciones de mayor envergadura y dar el apoyo requerido. A la Municipalidad los motivó para que tomen acción inmediata y demuestren que ellos no tienen nada que ver con acciones irregulares e inconstitucionales. Finalmente señaló que la fiscalía debe intervenir porque este tema ya entra al tema penal.

El Presidente agradeció a los invitados y autorizó su retiro de la sala.

3. PREDICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 79/2021-CR, POR EL QUE, CON UN TEXTO SUSTITUTORIO, SE MODIFICA LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, PARA FORTALECER EL SISTEMA INTEGRADO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

El señor presidente explicó que este predictamen quedo en cuarto intermedio, se ha reformulado el texto sustitutorio y además se han des acumulado los otros proyectos de ley que inicialmente se acumularon.

Explicó que después de casi 12 años de la vigencia del Código del Consumidor, es necesario efectuar algunas modificaciones e incorporaciones que permitan fortalecer el sistema nacional integrado de protección al consumidor, para lo cual se han tomado en consideración las opiniones técnicas recibidas y los aportes de la reunión técnica de trabajo con el Indecopi, sobre

la cual se ha elaborado este nuevo texto sustitutorio, que contempla la ampliación del plazo de prescripción en caso de devolución de pagos en exceso de dos (2) años a cinco (5) años. la finalidad de dicha modificatoria es equiparar el plazo legal establecido en el artículo 1274 del código civil, que regula lo referente a la prescripción de la acción por pago indebido y que señala: "la acción para recuperar lo indebidamente pagado prescribe a los cinco años de efectuado el pago." y así el consumidor o usuario, pueda ejercer de manera cabal su derecho de restitución o devolución producto de un pago en exceso.

Dijo que se precisa que el Indecopi a través de la oficina de asesoría jurídica, está facultada para promover los procesos en defensa de intereses colectivos de los consumidores. esta puntualización, permitirá operativizar, lo ya establecido en el artículo 131.1 del código de protección y defensa del consumidor.

Explicó que precisa que el Indecopi o las asociaciones de consumidores debidamente reconocidas e inscritas de conformidad con lo establecido en el artículo 155, se encuentran facultadas para promover procesos judiciales en defensa de intereses colectivos de los consumidores, siempre que el Indecopi, no hubiera ejercido dicha facultad previamente, y debiéndose de comunicar de la interposición de la demanda al Indecopi. esto permitirá fortalecer el sistema de protección y defensa a los intereses colectivos en sede judicial, como sucede en otros países como en Chile y México.

Consideró necesario, precisar e incorporar dentro del artículo 133, aquellas instituciones que contribuyan al fortalecimiento del consejo nacional de protección del consumidor como es el puntualizar que lo integre un representante de la superintendencia nacional de salud (Susalud), en representación del ministerio de salud, al respecto es importante precisar que el Indecopi, en el año 2015, transfirió sus funciones relativas a la protección de los derechos de los usuarios en salud a la superintendencia nacional de salud – Susalud, siendo por ello, incluirlos de manera expresa.

Manifestó que incluir a un representante del consejo nacional para la integración de la persona con discapacidad (Conadis), en representación del ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables. así también, el incorporar a un representante de las organizaciones de los pueblos indígenas u originarios, que será acreditado por el ministerio de cultura, estas incorporaciones tienen como finalidad el reducir las brechas de desigualdades, bajo un enfoque inclusivo y para que en el diseño de las políticas públicas se pueda recoger las necesidades de los consumidores y usuarios que se encuentran en una situación de vulnerabilidad.

Dijo que el incluir a un representante del ministerio del ambiente, con la finalidad de articular estrategias que contribuyan a un enfoque de consumo responsable con el medio ambiente. asimismo, debido al incrementó en más 400% de las transacciones electrónicas, durante los últimos años producto de la pandemia y la creciente generación de bases de datos y en aras de la adecuada protección de los datos personales de los consumidores, se hace necesario incluir dentro del consejo nacional de protección al consumidor a un representante de la autoridad nacional de protección de datos personales, en representación del ministerio de justicia y derechos humanos.

Explicó que de igual manera se hace necesario dotar de los mecanismos idóneos para que a través de lo previsto por el articulo 156 referidos a los convenios de cooperación institucional se promueva la descentralización de las actividades de protección y defensa del consumidor, adicionalmente de las actividades de promoción y defensa ya previstas a las asociaciones de consumidores, en la ley 29571.

Señaló que también se posibilita la suscripción de convenios entre el programa nacional de bienes incautados (Pronabi) del ministerio de justicia y las asociaciones de consumidores.

Dijo que tomando como base diversas recomendaciones de especialistas en temas de protección al consumidor como Benjamín Vila Alarcón (PUCP), sobre la evaluación de alternativas de fortalecimiento para las asociaciones de consumidores, y actualizada a marzo del 2022. se concluye en la necesidad, de que no solo debe existir un monto máximo de participación en multas, sino también se debería establecer un monto mínimo, en función, por ejemplo: a la probabilidad de detección, participación, conductas infractoras, entre otros aspectos que serían determinadas vía decreto supremo de la presidencia del consejo ministro, para lo cual, con la modificatoria propuesta, para operativizar solo se debe de actualizar el Decreto Supremo 032-2021-pcm. también, es importante señalar el extremo mínimo de la propuesta del 15%, es una cifra inferior al promedio del porcentaje de las multas otorgadas equivalente al 20.5% en los 2 últimos años.

Manifestó que se crea un fondo concursable, que contribuya al financiamiento de proyectos o iniciativas (investigaciones) de las asociaciones de consumidores, tomando como base la experiencia internacional de chile, argentina y en el salvador e implementadas en el caso de chile hace más de 10 años.

Finalmente dijo que se declara de interés nacional la promoción y difusión de los derechos de los consumidores a nivel nacional.

El señor presidente abrió el debate e invitó a los congresistas a participar. No hubo intervenciones, por lo que dio por agotado el debate.

El señor Presidente sometió a votación el predictamen, instó a la secretaria técnica a que proceda con la votación nominal.

Luego de la votación, se aprobó el dictamen por mayoría, Con **10 votos a favor** de los señores congresistas José Luna Gálvez; Alfredo Pariona Sinche; Américo Gonza Castillo; Adolfo Tacuri Valdivia; Janet Rivas Chacara; Auristela Obando Morgan; Ilich López Ureña; Silvia Monteza Facho; Miguel Ángel Ciccia Vásquez e Isabel Cortéz Aguirre; con las abstenciones de los congresistas Lady Camones Soriano y Víctor Cutipa Ccama; La congresista Adriana Tudela Gutiérrez votó en contra.

4. PREDICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 2103/2021-CR QUE, CON TEXTO SUSTITUTORIO, PROPONE LA LEY QUE MODIFICA EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, UNIFORMIZANDO EL PLAZO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRODUCTOS O SERVICIOS FINANCIEROS Y DE SEGUROS.

El señor presidente sustentó el contenido del predictamen recaído en el Proyecto de Ley 2103/2021-CR señalando que La Ley 31435, redujo el plazo de atención de reclamos de los consumidores, estableciéndose que el plazo sería no mayor de quince (15) días hábiles improrrogables. ley que esta misma comisión tuvo a bien aprobar y que ya está en vigencia.

En cuanto a las reclamaciones de los servicios bancarios y de seguros, dijo que estos, tienen su propio tratamiento dentro del código que estableció en el artículo 88 que las entidades del sistema financiero y de seguros, deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente y la superintendencia de banca, seguros ha establecido actualmente un plazo de 30 días, prorrogables a 30 días adicionales.
Dijo que el dictamen que se plantea busca uniformizar el plazo de atención de reclamos de productos o servicios financieros y de seguros para que los consumidores y usuarios tengan plazos iguales de reclamo para todos los productos y servicios que adquieren en el mercado, por eso he propuesto este cambio legislativo.

Explicó que basados en que ya muchos bancos y empresas de seguros dan respuesta a muchos reclamos de sus usuarios en el plazo de 15 días hábiles, tal como los propios gremios han aceptado y así lo ha reportado la SBS.

Dijo que si bien una nueva directiva de la SBS estaría por emitirse a través de una pre publicación, sin embargo consideramos que el plazo de respuesta a los usuarios del sistema financiero y de seguros debe ser una norma que trascienda las gestiones y no dependa de una política que puede imponer o no el ente regulador, por ello se considera que debe ser el código del consumidor la norma que determine el plazo máximo de respuesta a los consumidores, de este modo sólo a través de una norma de igual rango podría ser modificada.

Respecto de la extensión excepcional del plazo de atención de reclamos se justificaría dado que la empresa del sistema financiero y de seguros requiere en algunas ocasiones de la intervención de terceros, los cuales evalúan los aspectos del reclamo que les concierne, plazos en los que la empresa no controla y que afectan a los plazos de respuesta al usuario final.

Consideró que el dictamen ha evaluado y dado por válidas las observaciones que ha planeado el ente regulador, además de tener presente lo expresado por los gremios Asbanc y Apeseg en cuanto a la posibilidad de casos excepcionales que revisten mayor análisis; de este modo se plantea un nuevo texto sustitutorio para que las entidades del sistema financiero y de seguros resuelvan los reclamos de sus consumidores o usuarios en un plazo no mayor de 15 días hábiles y excepcionalmente la superintendencia de banca y seguros podrá establecer un plazo ampliatorio cuando la naturaleza y complejidad de la operación, producto o servicio materia del reclamo o requerimiento lo justifique, situación que deberá ponerse en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la autoridad de consumo.

Agregó que la SBS tendrá un plazo de 45 días para reglamentar la ley que se propone y finalmente consientes que debe darse un plazo de implementación, los proveedores, tendrán 45 días para adecuarse a la ley.

Finalmente dijo que este dictamen hará que los consumidores tengan iguales plazos de respuesta a los reclamos y con ello estamos regulando en favor de los mismos.

El señor Presidente abrió el debate e invitó a los congresistas a participar.

La congresista Adriana Tudela Gutiérrez, dijo estar conforme con el fondo del predictamen, considerˊpositivo la psibilidad de una prrroga para recamos en casos complejos, recomendando que respecto al plazo de adecuación de la ley a efectos de dar un plazo de adecuación para las entidades adecuen sus sistemas que van a tener que adaptar, se requiere ampliar a 60 días hábiles el plazo de vigencia de la norma establecida en la primera Disposición Complementaria Final del predictamen.

El señor Presidente aceptó la propuesta de la congresista Tudela Gutiérrez para ampliar de 45 días calendario a 60 días hábiles el plazo de vigencia de la norma establecida en la primera Disposición Complementaria Final del predictamen.

El señor Presidente sometió a votación el predictamen, instó a la secretaria técnica a que proceda con la votación.

Luego de la votación, se aprobó el dictamen por mayoría, Con **10 votos a favor** de los señores congresistas José Luna Gálvez; Alfredo Pariona Sinche; Américo Gonza Castillo; Adolfo Tacuri Valdivia; Auristela Obando Morgan; Ilich López Ureña; Silvia Monteza Facho; Lady Camones Soriano; Adriana Josefina Tudela Gutiérrez y Miguel Ángel Ciccia Vásquez; con la abstención del señor congresista Víctor Cutipa Ccama. La congresista Isabel Cortéz Aguirre votó en contra.

El señor Presidente solicitó la dispensa del trámite de aprobación del acta para ejecutar los acuerdos adoptados en la presente sesión, el mismo que fue votado a micrófono abierto, sin ninguna oposición, aprobándose por unanimidad.

Finalmente, levantó la Vigésima Quinta Sesión Ordinaria, siendo las 12 horas con 35 minutos.

JOSÉ LEÓN LUNA GÁLVEZ
Presidente

AMÉRICO GONZA CASTILLO
Secretario

La trascripción magnetofónica que elabora el Área de Transcripciones del Departamento del Diario de Debates del Congreso de la República, es parte integrante de la presente Acta.

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: LUNA GALVEZ Jose Leon FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06/07/2022 17:04:51-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: GONZA CASTILLO Américo FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06/07/2022 17:51:22-0500