El grupo parlamentario Unidad y Diálogo Parlamentario, a iniciativa de la señora congresista de la República **JHAKELINE KATY UGARTE MAMANI**, en ejercicio del derecho de iniciativa legislativa que le confiere el artículo 107° de la Constitución Política del Perú, y de conformidad con lo establecido en los artículos 22° c), 67°, 75° y 76° del Reglamento del Congreso de la República, proponen el siguiente:

CONGRESO DE LA REPÚBLICA
ÁREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO
06 NOV. 2023
RECIBIDO
Firmas: 16:00

PROYECTO DE LEY

LEY QUE PROHÍBE EL REPORTE INDEBIDO EN LAS CENTRALES DE RIESGO, CUANDO EL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO SEA VÍCTIMA DE DEUDAS POR OPERACIONES FRAUDULENTAS O NO CONSENTIDAS

Artículo 1.- Objeto de la Ley
La presente ley tiene por objeto prohibir el reporte del usuario del sistema financiero en las centrales privadas de riesgo y en la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS, cuando tenga en trámite un proceso de reclamación por una deuda no reconocida, hasta que se demuestre su responsabilidad.

Artículo 2.- Finalidad
La presente ley tiene por finalidad brindar mayor protección al usuario del sistema financiero para que no sea reportado injustamente en las centrales privadas de riesgo y la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – SBS, por deudas no reconocidas, cuando son fraudulentas o realizadas sin su consentimiento, en tanto se encuentren en proceso reclamación y se hayan agotado los mecanismos legales que acrediten la responsabilidad del usuario.

Artículo 3.- Restricciones para el reporte de usuarios en las centrales privadas de riesgo y la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – SBS, por deudas no reconocidas
Se prohíbe a las entidades del sistema financiero reportar en las centrales de privadas de riesgo y la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – SBS, a aquellos usuarios que hayan incurrido en morosidad, producto de una deuda no reconocida, por operaciones fraudulentas o no consentidas, hasta que se resuelva su proceso de reclamación y que, habiendo agotando la vía administrativa, se acredite la responsabilidad del usuario.

Artículo 4.- Incorporación del numeral 42.7, en el artículo 42 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado con Ley N° 29571
Se incorpora el numeral 42.7, en el artículo 42 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado con Ley N° 29571, el cual queda redactado de la siguiente manera:

"42.7 El acreedor tiene prohibido reportar en las centrales de riesgo como deudor moroso, al consumidor que interponga un reclamo por una deuda no reconocida, proveniente de operaciones fraudulentas o realizadas sin su consentimiento, hasta que, habiendo agotado la vía administrativa, se acredite la responsabilidad del consumidor."

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: UGARTE MAMANI Jhakeline Katy FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 03/11/2023 10:58:44-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: BURGOS OLIVEROS Juan Bartolome FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 03/11/2023 16:47:22-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: BURGOS OLIVEROS Juan Bartolome FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 03/11/2023 16:47:12-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: ACUÑA PERALTA Segundo Hector FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 03/11/2023 17:35:54-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: MEDINA MINAYA Esdras Ricardo FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06/11/2023 10:07:01-0500

CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Lima, **8** de **noviembre** de **2023**

Según la consulta realizada, de conformidad con el Artículo 77° del Reglamento del Congreso de la República: pase la Proposición N° **6325/2023-CR** para su estudio y dictamen, a la (s) Comisión (es) de:

1. ECONOMÍA, BANCA, FINANZAS E INTELIGENCIA FINANCIERA; y

2. DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

GIOVANNI FORNO FLOREZ
Oficial Mayor
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I. FUNDAMENTOS DE LA PROPUESTA

La presente iniciativa legislativa tiene por objeto prohibir el reporte en las centrales privadas de riesgo y en la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS, del usuario del sistema financiero que tenga en trámite un proceso de reclamación por una deuda no reconocida, hasta que se acredite su responsabilidad; dicha medida está pensada para brindar mayor protección al usuario del sistema financiero, a efecto que no sea reportado injustamente como deudor moroso sin serlo, y evitar perjudicar su imagen crediticia.

Marco legal

Al respecto, la Constitución Política del Perú, indica lo siguiente:

> *"**Artículo 1. La defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado**.*
> ***Artículo 2. 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.*
> *(...)*
> ***7. Al honor y a la buena reputación,** a la intimidad personal y familiar así como a la voz y a la imagen propias.*
> *Toda persona afectada por afirmaciones inexactas o agraviada en cualquier medio de comunicación social tiene derecho a que éste se rectifique en forma gratuita, inmediata y proporcional, sin perjuicio de las responsabilidades de ley.*
> *(..)*
> ***Artículo 59. El Estado estimula la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo y la libertad de empresa, comercio e industria. El ejercicio de estas libertades no debe ser lesivo a la moral,** ni a la salud, ni a la seguridad públicas. El Estado brinda oportunidades de superación a los sectores que sufren cualquier desigualdad; en tal sentido, promueve las pequeñas empresas en todas sus modalidades.*
> *(...)*
> ***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."
(Énfasis agregado)

La defensa de la persona y el respeto a sus derechos son uno de los principales deberes de nuestro Estado, en ese sentido, podemos afirmar que nuestros derechos al honor, a la buena reputación, a conservar una buena imagen ante la sociedad, a poder vivir en paz y tranquilidad y así poder desarrollarnos libremente, son pasibles de toda protección que el aparato gubernamental y el legislador puedan dar.

Asimismo, es válido afirmar que la protección de estos derechos fundamentales debe estar garantizado en todos los ámbitos en los que se desarrolla el ser humano. En ese orden de ideas, en su faceta como consumidor, la persona que es usuario del sistema financiero también debe ser protegido, y debe dotarse de herramientas para que el sistema otorgar esa protección.

En ese sentido, la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor señala lo siguiente:

"Artículo V.- Principios
El presente Código se sujeta a los siguientes principios:
(...)
2. Principio Pro Consumidor.- ***En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores****. En proyección de este principio en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor.*
(...)
4. Principio de Corrección de la Asimetría.- ***Las normas de protección al consumidor buscan corregir las distorsiones o malas prácticas generadas*** *por la asimetría informativa o* ***la situación de desequilibrio que se presente entre los proveedores y consumidores****, sea en la contratación o* ***en cualquier otra situación relevante, que coloquen a los segundos en una situación de desventaja respecto de los primeros al momento de actuar en el mercado****.*
(...)
6. Principio de Protección Mínima.- *El presente Código contiene las normas de mínima protección a los consumidores y no impide que las normas sectoriales puedan dispensar un nivel de protección mayor.*
(...)

Artículo 1.- Derechos de los consumidores

(...)

g. A la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, céleres o ágiles, con formalidades mínimas, gratuitos o no costosos, según sea el caso, para la atención de sus reclamos o denuncias ante las autoridades competentes.

(...)

Artículo 42.- Información sobre consumidores en centrales privadas de riesgo

42.1 *Todo consumidor tiene derecho a conocer los datos, el contenido y las anotaciones de su historial crediticio registrado en las centrales de riesgo en forma gratuita mediante la visualización en pantalla y cuando lo considere necesario.*

42.2 *Todo consumidor tiene derecho, a su solicitud, a obtener gratuita y semestralmente de cualquier central de riesgo o cuando la información contenida en sus bancos de datos haya sido objeto de rectificación, un reporte escrito con la información sobre su historial crediticio que conste en dicha base de datos.*

42.3 *El consumidor tiene derecho a la actualización de su registro en una central de riesgo, dentro de un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados desde que la central de riesgo recibe la información pertinente que le permita efectuar la actualización. El acreedor tiene la obligación de informar oportunamente en los plazos previstos en la normativa correspondiente a las centrales de riesgo a las que reportó de un deudor moroso, en el momento en que este haya cancelado su obligación, para el registro respectivo.*

42.4 La información que haya originado una anotación errónea debe ser retirada inmediatamente, bajo responsabilidad y costo de la misma central de riesgo.

42.5 Las centrales de riesgo están en la obligación de salvaguardar la información personal de los consumidores bajo responsabilidad y a que la información que sea pública responda a la situación real del titular de la información en determinado momento, conforme a la normativa correspondiente.

42.6 *Las disposiciones del presente artículo se aplican en concordancia con la legislación especial sobre la materia."* **(Énfasis agregado)**

Al respecto, el Código de Protección y Defensa del Consumidor reafirma lo señalado en nuestra Constitución Política del Perú, las normas y el Estado deben cautelar los intereses de los consumidores. Asimismo, dicha norma aborda el tema referido a los reportes en las centrales de riesgo, sin embargo, no ha considerado aquellas

anotaciones que son producto de una deuda no reconocida, dejando en este aspecto, en indefensión al usuario del sistema financiero.

Según lo dispuesto en texto vigente del Código, las centrales de riesgo están obligadas a solo publicar información real sobre el titular en el momento determinado, y por lo tanto, también deben retirar las anotaciones erróneas bajo responsabilidad.

En ese sentido, corresponde que dicha norma también recoja medidas para proteger a los usuarios que son víctimas de operaciones no reconocidas, las cuales causan deudas que no les pertenecen, por haberse utilizado mecanicismos fraudulentos a manos de terceros para hacer transacciones indebidas.

Y esto obedece al incremento de este tipo de operaciones, lo cual ha causado un gran perjuicio en cientos de ciudadanos que, a la fecha, se encuentran gravemente afectados emocional y financieramente.

Justificación de la propuesta legislativa

Con el incremento del uso de las tarjetas de crédito y con las facilidades que las entidades bancarias otorgan ahora para tramitar y obtener líneas de crédito, también se han incrementado las denuncias por operaciones no reconocidas. Es decir que, los usuarios del sistema financiero han sido víctimas de inescrupulosos que utilizan sus líneas de crédito para realizar transacciones, generando deudas a los titulares/usuarios que no han sido generados por ellos.

A través de los medios de comunicación, se ha dado a conocer los múltiples casos de aquellos ciudadanos que han sido víctima de delincuentes que, valiéndose de artilugios o en contubernio con agentes financieros, maliciosamente han solicitado la emisión de tarjetas de crédito o préstamos a nombre de otra persona, para apropiarse de dinero o hacer transacciones, utilizando los datos de terceros, originándoles una deuda sin que los titulares lo sepan.

Al respecto, una investigación del diario El Comercio[1] expone el calvario que los ciudadanos deben padecer, a causa de estas deudas no reconocidas:

> "En Falabella, tenía una deuda de aproximadamente 8 mil soles, pero yo no tengo ninguna tarjeta, O sea, nunca me he sacado una, nunca me

[1] Extraído de portal web diario El Comercio https://elcomercio.pe/pasa-en-la-calle/ola-de-denuncias-por-tarjetas-de-credito-fantasma-banco-ripley-banco-falabella-scotiabank-noticia/?ref=ecr

saque un préstamo, yo de inmediato fui al banco, desesperada, asustada, nerviosa, porque era mi nombre, yo tenía una deuda a mi nombre que no reconocía, que no tenía idea que había pasado..."

"Me entere por un motorizado que era de Ripley, dejándome 2 notificaciones por una supuesta tarjeta equivalente a 41 mil soles, que supuestamente yo adquirí una tarjeta... "

"El banco ya me está haciendo las cobranzas, ya me mandó la notificación para pagar la primera cuota, ahora está próxima a vencerse la segunda cuota, es una preocupación enorme, aparte que me están perjudicando de manera crediticia, mi historial crediticio, yo jamás he tenido deudas atrasadas ni morosas..."

Asimismo, el portal web de noticias Ojo Público reveló lo siguiente:

Entre enero y julio de este año, Indecopi registró un total de 4.406 reclamos y 2.054 denuncias contra las entidades del sistema financiero por operaciones no reconocidas. Como resultado de la investigación de las denuncias, en cerca de la mitad (920) se concluyó que las entidades financieras infringieron las normas de protección al consumidor.

En ese mismo periodo, la entidad ya impuso multas a 15 bancos, cajas y financieras por un total de S/3,6 millones por 192 operaciones no reconocidas en las que se permitió que se afecten las cuentas de sus usuarios. El monto ya es muy cercano a los S/4,1 millones impuestos durante todo el 2022.[2]

No obstante el mal rato que los usuarios del sistema financiero victimas de operaciones no reconocidas pasan, al momento de descubrir estos hechos, otra situación se desarrolla en paralelo, la cual se lleva a cabo en las entidades financieras. Y es que presentar un reclamo, queja o denuncia por una operación no reconocida puede resultar una tortura.

La incertidumbre debido a los plazos que las entidades del sistema financiero tienen para resolver las quejas, reclamos o denuncias, la lentitud para emitir una respuesta o revisar el caso, genera un alto grado de estrés y preocupación en los usuarios víctimas, el cual se agudiza con los cobros constantes por estas deudas no

[2] Extraído de nota periodística "Robos digitales: las millonarias multas a los bancos por consumos no reconocidos", publicado en el portal web de noticias Ojo Público https://ojo-publico.com/4559/las-millonarias-multas-los-bancos-por-consumos-no-reconocidos

reconocidas, las cuales, con justa razón, los usuarios se niegan a pagar por ser una deuda que no les corresponde.

Tal es el caso presentado por Ojo Público en su nota "Robos digitales: las millonarias multas a los bancos por consumos no reconocidos", el cual relata la experiencia del señor Jalbi Romero:

> *"La tarjeta que le robaron a Jalbi era un "adicional", y su esposa —la titular— llamó por teléfono para bloquearla, sin embargo, más de media hora después de ello, los delincuentes realizaron microconsumos por un total de S/560. Cuando volvieron a llamar al call center, indicaron que solo habían bloqueado la tarjeta física del titular, mas no la adicional.*
>
> *"Yo no entiendo cómo pueden bloquear el plástico de la titular y no la tarjeta adicional, deberían bloquear todo. El consumo fue después del bloqueo y aún así no me reconocen, y es la tarjeta que causa más perjuicio en el reporte crediticio de Infocorp a mi esposa, quien es la titular", manifiesta Jalbi."* [3]

Dicho caso, como el de muchos ciudadanos, el usuario afectado se negó a pagar una deuda que no le corresponde, sin embargo la entidad financiera realizó el cobro y al no obtener el pago, reportó al usuario víctima en las centrales de riesgo, perjudicando su imagen financiera y crediticia, haciéndolo no elegible para acceder a productos financieros tales como un préstamo personal, crédito hipotecario, vehicular, entre otros.

Como observamos, es necesario brindar mecanismos que brinden mayor protección al usuario del sistema financiero, para proteger su imagen financiera y su tranquilidad personal, toda vez que, ante el incremento de la criminalidad y la continua vulneración de los mecanismos de seguridad puestas por las empresas del sistema financiero, se encuentra en grave riesgo de convertirse en blanco fácil de la delincuencia, siendo víctima de operaciones no reconocidas, al tratarse de transacciones fraudulentas o no consentidas, generando deudas ajenas al titular.

Muchas de estas operaciones no reconocidas se realizan valiéndose de la ejecución de delitos informáticos, los cuales han ido incrementándose a la par con el desarrollo tecnológico y la sofisticación de las herramientas digitales. Al respecto, el Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI ha elaborado el Informe denominado

[3] Extraído de nota periodística "Robos digitales: las millonarias multas a los bancos por consumos no reconocidos", publicado en el portal web de noticias Ojo Público https://ojo-publico.com/4559/las-millonarias-multas-los-bancos-por-consumos-no-reconocidos

Estadísticas de la Criminalidad, Seguridad Ciudadana y Violencia, el cual señala que para este año 2023 existe un incremento sustancial en la comisión de delitos informáticos:

CUADRO Nº 1.4
Perú: Denuncias por comisión de delitos informáticos, según departamento
Enero - Marzo, 2021 - 2023

Departamento	2021	2022	2023	Variación			
	Ene - Mar	Ene - Mar	Ene - Mar	Ene - Mar 2023 / Ene - Mar 2022		Ene - Mar 2023 / Ene - Mar 2021	
				Absoluta	%	Absoluta	%
Total	**313**	**403**	**413**	**10**	**2,5**	**100**	**31,9**
Amazonas	4	10	4	-6	-60,0	0	0,0
Áncash	9	15	13	-2	-13,3	4	44,4
Apurímac	-	3	2	-1	-33,3	2	-
Arequipa	14	10	16	6	60,0	2	14,3
Ayacucho	7	9	6	-3	-33,3	-1	-14,3
Cajamarca	3	5	8	3	60,0	5	166,7
Prov. Const. del Callao	13	17	18	1	5,9	5	38,5
Cusco	23	12	13	1	8,3	-10	-43,5
Huancavelica	1	3	1	-2	-66,7	0	0,0
Huánuco	26	9	9	0	0,0	-17	-65,4
Ica	6	20	8	-12	-60,0	2	33,3
Junín	23	10	6	-4	-40,0	-17	-73,9
La Libertad	20	25	12	-13	-52,0	-8	-40,0
Lambayeque	36	26	43	17	65,4	7	19,4
Lima Metropolitana 1/	83	175	196	21	12,0	113	136,1
Lima 2/	2	4	12	8	200,0	10	500,0
Loreto	3	4	5	1	25,0	2	66,7
Madre de Dios	-	-	4	4	-	4	-
Moquegua	1	1	-	-1	-100,0	-1	-100,0
Pasco	3	1	-	-1	-100,0	-3	-100,0
Piura	17	12	16	4	33,3	-1	-5,9
Puno	-	4	3	-1	-25,0	3	-
San Martín	5	13	8	-5	-38,5	3	60,0
Tacna	2	6	4	-2	-33,3	2	100,0
Tumbes	5	2	2	0	0,0	-3	-60,0
Ucayali	7	7	4	-3	-42,9	-3	-42,9

Fuente: INEI [4]

En ese sentido, es de entender que la problemática presentada en irá en aumento, motivo por el cual urge contar con medidas que brinden mayor protección a los usuarios del sistema financiero, por lo tanto, resulta de suma importancia la aprobación de la presente propuesta legal, a efecto de poder otorgar una solución

[4] Extraído del Informe "Estadísticas de la Criminalidad, Seguridad Ciudadana y Violencia", elaborado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_estadisticas_criminilidad.pdf

al grave daño que afecta a los usuarios del sistema financiero que vienen siendo víctimas de operaciones fraudulentas, a efecto de proteger su imagen crediticia y no afectar sus planes y proyectos de vida.

II. EFECTO DE LA VIGENCIA DE LA NORMA SOBRE LA LEGISLACIÓN NACIONAL

La propuesta legislativa plantea modificar el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado con Ley Nº 29571, mediante la incorporación del numeral 42.7, en el artículo 42 de dicho texto legal, a efecto de prohibir el reporte en las centrales de riesgo como deudor moroso, al consumidor que interponga un reclamo por una deuda no reconocida, originada de operaciones fraudulentas o realizadas sin su consentimiento, hasta que, habiendo agotado la vía administrativa, se acredite la responsabilidad del consumidor, del mismo modo plantea hacer extensiva dicha prohibición en el reporte de deudas que administra la SBS.

III. ANÁLISIS COSTO BENEFICIO

La presente iniciativa legislativa no genera gastos al Estado peruano, pues las acciones descritas involucran a los sujetos intervinientes en las relaciones comerciales financieras, es decir que los únicos implicados en esta relación privada son: usuario/consumidor/cliente y la entidad del sistema financiero, por lo que no implica mayor actuación del Estado, al no incluírseles alguna función adicional.

Asimismo, es preciso mencionar que la aprobación de esta propuesta resultaría de gran beneficio para los usuarios del sistema financiero, toda vez que los protegería de un reporte injusto en las centrales de riesgo o en la SBS, producto de una deuda no reconocida, a consecuencia de un posible acto fraudulento o una operación realizada sin su consentimiento, en tanto no se resuelva el reclamo y quede demostrado que existe responsabilidad indubitable del usuario.

Dichas situaciones han venido en aumento, tal y como lo hemos podido observar en el desarrollo de la presente exposición de motivos. Esta problemática afecta gravemente la imagen crediticia y perjudica la salud mental y física de los ciudadanos, por lo tanto, resulta de importancia esta iniciativa, ya que propone una posible solución.

IV. RELACIÓN CON LA AGENDA LEGISLATIVA Y LAS POLÍTICAS DE ESTADO DEL ACUERDO NACIONAL

La presente iniciativa legislativa se encuentra vinculada a los siguientes temas de la Agenda Legislativa 2023-2024[5]:

III. Competitividad en el país

17. Afirmación de la economía social de mercado

77. Medidas referidas a los consumidores y los usuarios de servicios públicos.

Asimismo, guarda vinculación con las siguientes políticas del Acuerdo Nacional:

III. Competitividad del País

17. Afirmación de la economía social de mercado

IV. Estado Eficiente, Transparente y Descentralizado

28. Plena vigencia de la Constitución y de los derechos humanos y acceso a la justicia e independencia judicial

[5] Aprobada mediante Resolución Legislativa del Congreso Nº 002-2023-2024-CR