



Dictamen de no aprobación, aprobado por **unanimidad**, recaído en el Proyecto de Ley 4360/2022-CR que propone la ley que reconoce el derecho a los consumidores a solicitar gratuitamente el bloqueo de la aplicación de banca móvil.

DICTAMEN

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

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2023-2024

Señor Presidente:

Ha sido remitido para dictamen de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, el Proyecto de Ley 4360/2022-CR, presentado por el grupo parlamentario Podemos Perú – (PP), a iniciativa de la congresista Digna Calle Lobatón, por el que se propone la ley que reconoce el derecho a los consumidores a solicitar gratuitamente el bloqueo de la aplicación de banca móvil.

En la Séptima Sesión Ordinaria de la Comisión realizada el lunes 6 de noviembre de 2023, consultado a los miembros de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, el dictamen de no aprobación recaído en el Proyecto de Ley 4360/2022-CR fue aprobado por unanimidad, con 13 votos a favor de los señores congresistas miembros titulares de la Comisión Wilson Soto Palacios, Cesar Manuel Revilla Villanueva, Jorge Alberto Morante Figari, Auristela Ana Obando Morgan, Américo Gonza Castillo, Waldemar Cerrón Rojas, José Alberto Arriola Tueros, Lady Camones Soriano, Sigrid Tesoro Bazán Narro, Susel Paredes Piqué, Paul Silvio Gutierrez Ticona, Milagros Jauregui Martínez de Aguayo y Luis Gustavo Cordero Jon Tay.

I. SITUACIÓN PROCESAL

Antecedentes procedimentales

El Proyecto de Ley 4360/2022-CR fue presentado ante el Área de Trámite Documentario el 2 de marzo de 2023. Fue decretado e ingresado a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos como única comisión dictaminadora el 3 de marzo de 2023, para su estudio y dictamen.

II. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

2.1. Contenido de la propuesta

El Proyecto de Ley 4360/2022-CR, propone la ley que reconoce el derecho a los consumidores a solicitar gratuitamente el bloqueo de la aplicación de banca móvil, en los siguientes términos:

La iniciativa legislativa bajo análisis determina lo siguiente:

PROYECTO DE QUE RECONOCE EL DERECHO A LOS CONSUMIDORES A SOLICITAR GRATUITAMENTE EL BLOQUEO DE LA APLICACIÓN DE BANCA MÓVIL

Artículo único. - Incorporación del artículo 97-B en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

incorpórese el artículo 97-B en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual queda redactado en los términos siguientes:

"Artículo 97-B.- Derecho de solicitar el bloqueo de la aplicación de banca móvil y a la reposición de la tarjeta de débito y crédito.

El usuario del sistema financiero, que sufra la pérdida, robo o hurto del equipo celular, tiene el derecho a solicitar a la entidad financiera el bloqueo de la aplicación de la banca móvil y a mantener activa la tarjeta de débito y crédito."

2.2. Fundamentos del Proyecto de Ley 4360/2022-CR

Establece en su exposición de motivos, que, a raíz de la pandemia, se incrementó el uso de las tecnologías, dentro de éstas, el uso de los aplicativos de celulares con fines de transacciones financieras; luego, con el levantamiento del confinamiento, también empezaron a incrementarse los índices de criminalidad en el país, llegando a una estadística que revela que, en Perú cada 20 segundos se arrebató un celular.

En ese contexto, se ha incrementado también la necesidad de bloquear los aplicativos de transacciones bancarias, frente a los diferentes delitos contra el patrimonio de los que son objetos los consumidores de los servicios financieros.

Actualmente, la mayoría de las entidades financieras frente a una solicitud de bloqueo, responden con el bloqueo de la tarjeta y el aplicativo, lo que implica que el usuario, obligatoriamente debe pagar por la reposición de la tarjeta.

La aprobación de esta propuesta permitirá reducir el impacto económico en el afectado por el robo del celular, pues podrá bloquear el aplicativo, sin necesidad de bloquear la tarjeta y pagar por su reposición.¹

Por otro lado, la propuesta legislativa propone: "... resolver la problemática que trasciende una vez que el consumidor solicita a la entidad financiera el bloqueo de la aplicación de banca móvil, donde esta entidad procede a bloquear la tarjeta con la cual se vincula tal aplicación, y cuando el usuario pretende utilizar nuevamente la aplicación de banca móvil la entidad bancaria lo condiciona a tramitar la reposición de la tarjeta..."².

¹ Exposición de Motivos del Proyecto de Ley 4360/2023-CR

² Proyecto de Ley 4360/2023-CR

Asimismo, pone énfasis en el aumento de las tecnologías digitales y su uso en el sistema financiero: *“...A raíz de la pandemia, se incrementó el uso de las tecnologías, dentro de éstas, el uso de los aplicativos de celulares con fines de transacciones financieras.*

Un estudio del Banco Mundial sugiere que algunos adultos se digitalizaron durante la pandemia, pero el alcance de la adopción digital difiere entre las economías regionales. Por ejemplo, el 38% de los adultos en Argentina y el 27% de los adultos en México, utilizaron un pago digital por primera vez durante la pandemia. Estos pagos incluyen transacciones en tiendas, transferencias gubernamentales o pensiones, pagos de facturas de servicios públicos o pagos de salarios...”...Según la consultora BCG, *“En el Perú, el COVID-19 también ha provocado cambios significativos en el comportamiento de los usuarios de la banca minorista. Más del 67% de los clientes han aumentado el uso de las aplicaciones móviles y el 76% las han elegido como sus herramientas preferidas para la actividad bancaria diaria durante la pandemia, según REBEX, estudio comparativo de BCG que mide el comportamiento del consumidor de la banca minorista en 30 mercados...”*³.

Otro de los aspectos señalados en la propuesta normativa detalla el aumento de la criminalidad: *“...Osiptel, el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, informó que, en el mes de abril de 2022, se reportaron 132,990 bloqueos de equipos móviles por robo, a nivel nacional; cifra que es equivalente a 4433 reportes diarios, en promedio 6, lo que nos da una estadística aproximada de 185 robos de celulares diarios...”*⁴.

En ese contexto el bloqueo de los aplicativos celulares es inminente, y su reposición genera un costo adicional para los usuarios:

“...En el contexto antes expuesto, se ha incrementado también la necesidad de bloquear los aplicativos celulares que facilitan las transacciones bancarias, debido a la alta incidencia de robos de celulares.

Actualmente, la mayoría de las entidades financieras frente a una solicitud de bloqueo, responden con el bloqueo de la tarjeta y el aplicativo, lo que implica que el usuario, obligatoriamente debe pagar por la reposición de la tarjeta, gasto que se suma al desmedro económico sufrido, por el robo del equipo móvil.

Siendo así, se propone que las empresas el sistema financiero, otorguen la posibilidad al usuario, de bloquear sólo el aplicativo de forma gratuita o bloquear además la tarjeta, y pagar por su reposición.

³ Proyecto de Ley 4360/2023-CR

⁴ Proyecto de Ley 4360/2023-CR

Esta propuesta busca aliviar en algo la economía del agraviado...⁵.

III. MARCO NORMATIVO

La propuesta normativa, fue rigurosamente analizada bajo los alcances del siguiente marco normativo:

- Constitución Política del Perú de 1993.
- Reglamento del Congreso de la República.
- Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor - Productos o servicios financieros.
- Ley 31143, Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros.
- Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- Resolución SBS 02525-2021, por la que establecen precisiones a las funciones señaladas en el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia.
- Resolución SBS 4143-2019, Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero.
- Resolución SBS 01147-2021 modifica el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero.
- Resolución SBS 3274-2017 y modificatorias, Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero.
- Resolución SBS 6523-2013 y modificatorias, Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado mediante
- Resolución SBS 3748-2021, Reglamento de Comisiones y Gastos del Sistema Financiero.

IV. ANÁLISIS DE LA PROPUESTA LEGISLATIVA

4.1. Análisis Técnico

4.1.1. Control de cumplimiento de las exigencias establecidas en los artículos 75 y 76 del Reglamento del Congreso

Conforme a lo establecido en los artículos 75 y 76 del Reglamento del Congreso de la República⁶, se ha podido evidenciar, prima facie, que el proyecto de ley 4360/2022-CR ², contiene en sus títulos las exigencias señaladas en los mencionados artículos, es decir: (i) la exposición de motivos contiene los fundamentos de la propuesta de ley, (ii) los efectos

⁵ Proyecto de Ley 4360/2023-CR

⁶ REGLAMENTO DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Artículo 75. Requisitos y presentación de las proposiciones.

Artículo 76. Requisitos especiales.

de la vigencia de la norma que se propone sobre el ordenamiento jurídico; y, (iii) así como el análisis costo beneficio.

La Comisión considera que el proyecto de ley bajo análisis, cumple someramente con lo dispuesto en los artículos 75 y 76 del Reglamento del Congreso de la República.

4.1.2. Compatibilidad constitucional e idoneidad legislativa

Para realizar el análisis de la compatibilidad constitucional de la iniciativa legislativa en estudio, se considera principalmente los artículos 59 y 62 de la Constitución Política del estado, los mismos que señalan:

Artículo 62° de la Constitución Política⁷, establece que: *La libertad de contratar garantiza que las partes pueden pactar válidamente según las normas vigentes al tiempo del contrato. Los términos contractuales no pueden ser modificados por leyes u otras disposiciones de cualquier clase. Los conflictos derivados de la relación contractual sólo se solucionan en la vía arbitral o en la judicial, según los mecanismos de protección previstos en el contrato o contemplados en la ley. (...)*⁸.

Artículo 59° de la Constitución Política, establece el *Rol Económico del Estado*. *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 pública. El Estado brinda oportunidades de superación a los sectores que sufren cualquier desigualdad; en tal sentido, promueve las pequeñas empresas en todas sus modalidades. (...)*⁹.

También es importante tener en consideración lo expuesto en la Sentencia emitida por el Tribunal Constitucional en el expediente 3330-2004-AA F.J.13 que señala:

"13. Contenido de la libertad de empresa

Ahora bien, el contenido de la libertad de empresa está determinado por cuatro tipos de libertades, las cuales terminan configurando el ámbito de irradiación de la protección de tal derecho.

- En primer lugar, la libertad de creación de empresa y de acceso al mercado significa libertad para emprender actividades económicas, en el sentido de libre fundación de empresas y concurrencia al mercado, tema que será materia de un mayor análisis infra.

⁸ Artículo 62°, Capítulo I del Título III de la Constitución Política del Perú.

⁹ Artículo 59°, Capítulo I del Título IV de la Constitución Política del Perú.

- En segundo término, la libertad de organización contiene la libre elección del objeto, nombre, domicilio, tipo de empresa o de sociedad mercantil, facultades a los administradores, políticas de precios, créditos y seguros, contratación de personal y política publicitaria, entre otros).
 - En tercer lugar, está la libertad de competencia.
 - En último término, la libertad para cesar las actividades es libertad, para quien haya creado una empresa, de disponer el cierre o cesación de las actividades de la misma cuando lo considere más oportuno.
- De otro lado, la libertad de empresa está íntimamente relacionada con las libertades de comercio y de industria. La primera consiste en la facultad de elegir la organización y llevar a cabo una actividad ligada al intercambio de mercaderías o servicios, para satisfacer la demanda de los consumidores o usuarios. Tal libertad presupone el atributo de poder participar en el tráfico de bienes lícitos, así como dedicarse a la prestación de servicios al público no sujetos a dependencia o que impliquen el ejercicio de una profesión liberal. Por su parte, la libertad de industria se manifiesta en la facultad de elegir y obrar, según propia determinación, en el ámbito de la actividad económica cuyo objeto es la realización de un conjunto de operaciones para la obtención y/o transformación de uno o varios productos¹⁰.

4.1.3. Ley 31143, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

Las autoridades, funcionarios y servidores están sometidos a la Constitución Política del Perú, a las leyes y a las demás normas del ordenamiento jurídico, asimismo desarrollan sus funciones dentro de las facultades que les estén conferidas.¹¹

La Ley 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo en los artículos I y IV del Título Preliminar, establece que las entidades que conforman el Poder Ejecutivo se rigen, entre otros, por el Principio de Legalidad, según el cual las autoridades, funcionarios y servidores del referido poder, están sometidos a la Constitución Política del Perú, entre otros como, por el Principio de Competencia, en virtud del cual cada entidad ejerce sus funciones y atribuciones sin intervenir en aquellas que son cumplidas por los otros niveles de gobierno o sectores.

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP es el organismo encargado de la regulación y supervisión de los Sistemas Financiero, de Seguros y del Sistema Privado de Pensiones, así como de prevenir y detectar el lavado de activos y financiamiento del terrorismo. **Su objetivo primordial es preservar los intereses de los depositantes, de los asegurados y de los afiliados al SPP¹².**

¹⁰ Fundamento 13 de la Sentencia recaída en el Expediente 3330-2004-AA F.J.13

¹¹ Artículo I y IV del Título Preliminar de la Ley 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.

¹² Extraído de <https://www.sbs.gob.pe/acercadelasbs>

La SBS es una institución de derecho público cuya autonomía funcional está reconocida por la Constitución Política del Perú. Sus objetivos, funciones y atribuciones están establecidos en la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Ley 26702).

La propuesta Legislativa bajo análisis proponen la incorporación de un nuevo articulado a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor a continuación, un cuadro comparativo que contrasta la norma actual y la propuesta legislativa.

Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor	Proyecto de Ley 4360/2022-CR
Capítulo I Responsabilidad del proveedor y derechos del consumidor Artículo 97.- Derechos de los consumidores Los consumidores tienen derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o a la devolución de la contraprestación pagada en los siguientes casos: - Cuando los que ostenten una certificación de calidad no cumplan con las especificaciones correspondientes. - Cuando los materiales, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostentan. - Cuando el producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias o por los vicios ocultos, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado. - Cuando la entrega del producto o la prestación del servicio no se efectúe en su debida oportunidad y su ejecución no resulte útil para el consumidor.	Capítulo I Responsabilidad del proveedor y derechos del consumidor “Artículo 97-B.- Derecho de solicitar el bloqueo de la aplicación de banca móvil y a la reposición de la tarjeta de débito y crédito. El usuario del sistema financiero, que sufra la pérdida, robo o hurto del equipo celular, tiene el derecho a solicitar a la entidad financiera el bloqueo de la aplicación de la banca móvil y a mantener activa la tarjeta de débito y crédito.”

- e. Cuando la ley de los metales de los artículos de joyería u orfebrería sea inferior a la que en ellos se indique.
- f. Cuando el producto o servicio no se adecue razonablemente a los términos de la oferta, promoción o publicidad.
- g. Cuando hecha efectiva la garantía legal subsistan los defectos del producto o no permitan cumplir con su finalidad.

En caso de que se adquiriera un producto con una garantía voluntaria, se sujeta a los términos de esta, sin perjuicio de los derechos legales del consumidor.

De devolverse el monto pagado, debe tomarse como base el valor del producto o servicio en el momento de la devolución. Si el valor del producto o del servicio es menor en el momento de la devolución, se debe restituir el precio o retribución originalmente abonado. En ambos casos se pagan intereses legales o convencionales, si los hubiera.

Lo dispuesto en el presente artículo es sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios a que hubiera lugar.

4.1.4. Con relación al marco normativo aplicable en el caso de bloqueo de tarjetas.

El numeral 4 del artículo 5 del Reglamento de Tarjetas, que establece el contenido mínimo de los contratos de tarjeta de crédito, señala que los usuarios tienen el derecho de efectuar el bloqueo de la tarjeta, en cualquier circunstancia, puesto que dicho numeral no es restrictivo, siendo que no es posible realizar ninguna operación luego de efectuado este bloqueo; disposición que aplica también en el caso de tarjetas de débito.

En ese sentido, de acuerdo con lo señalado en el artículo 21 del Reglamento de Tarjetas, las empresas deben garantizar la disponibilidad de canales implementados y contar con infraestructura y sistemas de atención, propios o de terceros, que permitan a los usuarios comunicar el extravío o sustracción de la tarjeta o de su información, siendo que dicha infraestructura deberá encontrarse disponible las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año. Ello, con la finalidad de evitar cualquier operación asociada a los productos y cuentas, protegiendo de esta manera los depósitos de los

usuarios y que no se obtengan créditos por parte de terceros distintos al titular de la cuenta¹³.

4.1.5. Problemática que se pretende atender

Con el presente proyecto se propone resolver la problemática que trasciende una vez que el consumidor solicita a la entidad financiera el bloqueo de la aplicación de banca móvil, donde esta entidad procede a bloquear la tarjeta con la cual se vincula tal aplicación, y cuando el usuario pretende utilizar nuevamente la aplicación de banca móvil la entidad bancaria lo condiciona a tramitar la reposición de la tarjeta.

De acuerdo con el Boletín Mensual³ elaborado por la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC) para el mes setiembre del año 2022, las operaciones por banca móvil superan las operaciones respecto del sitio web de la entidad financiera, tal como podrá apreciarse en el siguiente gráfico:

Incidencia en la tasa anual de crecimiento	Set'20/Set'19	Jul'21/Set'20	Set'22/Set'21
Banca Móvil	76.5%	68.9%	101.9%
Sitio web de la Institución Financiera	9.8%	5.0%	1.7%
Total	95.5%	90.8%	117.9%



4.1.6. Planteamiento de soluciones a la problemática

El presente proyecto de Ley, se fundamenta en un conjunto de premisas que guardan relación directa con la necesidad, viabilidad y oportunidad que a continuación se detallan:

“...La necesidad y oportunidad radica en permitirle a los consumidores de servicios financieros víctimas de delitos contra el patrimonio tales como robo, hurto, pérdida del teléfono celular que se encuentra vinculado con la aplicación de banca virtual, con lo cual, se evitará la revictimización del consumidor.

¹³ Informe Conjunto 000062-2023-SBS suscrito por las Superintendencias adjuntas de Asesoría Jurídica; Banca y Microfinanzas; de Conducta de Mercados e Inclusión Financiera y Adjunto de Riesgos de fecha 17.05.2023

El presente proyecto es viable por cuanto la entidad financiera le otorgaría el mismo tratamiento de la entrega de las tarjetas cuando se apertura la cuenta de ahorro y el otorgamiento de la tarjeta de crédito.

El presente proyecto resulta oportuno dado que, la incidencia de los comportamientos delictivos se ha dado en los últimos años y aún siguen dándose, conllevará a un trato más equitativo en favor de la víctima...”¹⁴.

Es preciso señalar que la tarjeta asociada al aplicativo deja en libertad de obtener información y datos personales del usuario, y su desbloqueo en las tarjetas incide en dejar desprotegido dichos derechos.

4.2. Análisis de las opiniones solicitadas

4.2.1. Opiniones solicitadas

La Comisión solicitó opiniones técnicas a las siguientes entidades públicas y privadas:

- Al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) mediante Oficio PO 292-2022-2023/CODECO-CR, de fecha 07 de marzo de 2023.
- A la Asociación de Bancos del Perú - ASBANC mediante Oficio 293-2022-2023/CODECO-CR, de fecha 07 de marzo del 2023.
- A la Superintendencia de Banca, Seguros y Afps - SBS mediante Oficio PO 294-2022-2023/CODECO-CR, de fecha 07 de marzo de 2023.
- A la Asociación Peruana de Consumidores (ASPEC) mediante oficio PO 295-2022-2023/CODECO-CR, de fecha 07 de marzo de 2023.
- Al Banco Central de Reserva del Perú mediante Oficio PO 296-2022-2023/CODECO-CR, de fecha 07 de marzo de 2023.

4.2.2. Opiniones recibidas

La Comisión al cierre del presente informe, recibió las opiniones técnicas de las siguientes instituciones:

- **Del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)**, remitió su opinión, a través del Oficio 000163-2023-PRE/INDECOPI, de fecha 24 de abril de 2022, suscrito por la señora Karin Cáceres Durango, Presidenta Ejecutiva mencionada

¹⁴ Proyecto de Ley 4360/2023-CR

institución, el mismo que contiene el Informe 000288-2023/OAJ-INDECOPI, emitido por la Oficina de Asesoría Jurídica, de fecha 18 de abril de 2023.

- **De la Superintendencia de Banca, Seguros y Afps (SBS)**, remitió su opinión a la Comisión, a través del Oficio 25864-2023-SBS, de fecha 24 de mayo de 2023, suscrito por la señora Socorro Heysen Zegarra, Superintendente de la mencionada institución, el mismo que contiene el Informe Conjunto 00062-2023/SBS, emitido por las Superintendencias de Asesoría Jurídica, de Banca y Microfinanzas, de Conducta de mercado e Inclusión Financiera y de Adjunto de Riesgos, de fecha 17 de mayo de 2023.
- **De la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC)**, mediante Oficio 05-2023-ASPEC/PRES dirigido a la Comisión de fecha 10 de marzo de 2023, en el cual emite su opinión.
- **De la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC)**, mediante Oficio C0130-2023-GG-ASBANC de fecha 31 de mayo de 2023 suscrito por su presidente Martín García Naranjo, señalando sus observaciones a la propuesta de ley.
- **Del Banco Central de Reserva del Perú**, mediante Oficio 0046-2023-BCRP de fecha 24 de marzo de 2023 suscrito por su presidente Julio Velarde, en el cual emite sus observaciones de la propuesta de ley.

4.2.3. Análisis de las opiniones

La Superintendencia de Banca, Seguros y Afps (SBS), en el Informe Conjunto 000062-2023-SBS suscrito por las Superintendencias adjuntas de Asesoría Jurídica; Banca y Microfinanzas; de Conducta de Mercados e Inclusión Financiera y Adjunto de Riesgos que a continuación reproducimos en algunas de sus partes y cuyos subrayados y negritas son nuestros:

Con relación al marco normativo aplicable en el caso de bloqueo de tarjetas:

[...]

3. Conforme a lo dispuesto en el artículo 81 de la Ley 29571, que aprueba el Código de Protección y Defensa del Consumidor, la regulación y supervisión del sistema financiero, así como de los productos y servicios se rige en virtud del principio de especialidad normativa establecido en la Ley General, así como por las normas especiales establecidas en la Ley Complementaria y las normas reglamentarias emitidas para garantizar su cumplimiento.

*4. Considerando lo señalado previamente, el numeral 4 del artículo 5 del Reglamento de Tarjetas, que establece el contenido mínimo de los contratos de tarjeta de crédito, **señala que los usuarios tienen el derecho de efectuar el bloqueo de la tarjeta, en cualquier circunstancia, puesto que dicho numeral***

no es restrictivo, siendo que no es posible realizar ninguna operación luego de efectuado este bloqueo; disposición que aplica también en el caso de tarjetas de débito.

5. En ese sentido, de acuerdo con lo señalado en el artículo 21 del Reglamento de Tarjetas, las empresas deben garantizar la disponibilidad de canales implementados y contar con infraestructura y sistemas de atención, propios o de terceros, que permitan a los usuarios comunicar el extravío o sustracción de la tarjeta o de su información, siendo que dicha infraestructura deberá encontrarse disponible las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año. Ello, con la finalidad de evitar cualquier operación asociada a los productos y cuentas, protegiendo de esta manera los depósitos de los usuarios y que no se obtengan créditos por parte de terceros distintos al titular de la cuenta.

Con relación al bloqueo de la aplicación de banca móvil manteniendo activa la tarjeta:

6. La relación entre un dispositivo móvil y la tarjeta de crédito o débito de un mismo titular puede ser distinta en cada caso, por lo que la pérdida, robo o hurto de este no merece el mismo tratamiento, en todas las empresas ni en cada producto. Este dispositivo puede no tener vinculación a una tarjeta de crédito o débito sino contar con una billetera móvil, o puede tener asociada una tarjeta a través de un token digital, o puede ser utilizado para recibir una clave de único uso (OTP) para autenticación de operaciones con la tarjeta. En términos generales, presumiendo que existen los mecanismos necesarios, en el primer caso correspondería bloquear el teléfono móvil para acceso a la billetera o la propia billetera, en el segundo, desactivar el token comprometido, y en el tercero, podría bastar con bloquear el acceso desde el teléfono a autenticar operaciones con tarjetas o eventualmente bloquear la tarjeta.

7. Es relevante señalar que, a través de las aplicaciones móviles de las empresas del sistema financiero, los usuarios, además de acceder a la información de sus cuentas de ahorro y líneas de crédito, tienen acceso a la información de sus tarjetas de crédito o débito, como el número de la tarjeta, su fecha de vencimiento y el código CVV; por lo que, ante la ocurrencia de algún evento de pérdida, robo o hurto del teléfono móvil, el usuario podría perder también la información de sus tarjetas, lo cual lo expone a la realización de operaciones no reconocidas en caso las tarjetas no se bloqueen y permanezcan activas.

8. Sobre la propuesta del Proyecto de Ley, cabe señalar que, ante el extravío, robo o hurto del teléfono móvil, si se bloquease solo el funcionamiento de la APP de la banca móvil, los usuarios únicamente tendrían seguridad de que no se realicen operaciones con dicha aplicación. Sin embargo, operativamente esta medida no es una solución que brinde seguridad total

a los usuarios, como sí lo es la desactivación de la tarjeta y bloqueo de la cuenta, ya que como se menciona previamente, los datos de las tarjetas y las cuentas permanecen en el APP instalado en el teléfono móvil.

9. Se debe tener en cuenta que el bloqueo de la tarjeta no se realiza con la finalidad de cobrar una reposición de tarjeta, **sino para dar seguridad al usuario de que no se desarrollarán operaciones en sus cuentas de ahorros ni con su tarjeta de crédito.** En ese sentido, se convierte en la mejor herramienta para evitar fraudes, puesto que así no hay posibilidad de utilizar de ninguna forma los fondos del usuario que se mantienen en la cuenta, ni la línea de crédito otorgada.

10. Caso contrario, si se mantiene la tarjeta activa, se podrían realizar operaciones sin el teléfono celular (sin emplear el APP), **ya que los datos están guardados también en la tarjeta, quedando el cliente expuesto.** Siendo ello así, **no existiría un beneficio real por solo bloquear el canal digital sin bloquear la tarjeta.**

La SBS finaliza su opinión señalando que esta Superintendencia está en desacuerdo con el Proyecto de Ley, **en tanto el bloqueo de las tarjetas en caso de pérdida, robo o hurto del teléfono móvil, en donde se encuentra instalada la APP de la banca móvil, es la mejor herramienta para evitar que los usuarios puedan verse afectados por el uso de sus fondos, mediante operaciones realizadas en diversos canales habilitados por las empresas del sistema financiero.** Con dicho bloqueo de tarjetas se mitiga la exposición al fraude que pueden sufrir los usuarios en estos casos.

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), adjunta: Informe 000288-2023-OAJ/INDECOPI, emitido por la Jefatura de la Oficina de Asesora Jurídica, de fecha 18 de abril de 2023, señalando que para emitir opinión técnica respecto al Proyecto de Ley materia de análisis es la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), siendo esta la entidad pública encargada de dictar las normas necesarias para el ejercicio de las operaciones financieras, así como supervisar la regulación que dispone la prestación de los servicios de las entidades financieras en el mercado; por lo que, es la autoridad administrativa competente para emitir una opinión técnica especializada sobre la materia que se pretende regular con el Proyecto de Ley.

En dicho informe Indecopi hace un análisis del Proyecto de Ley y desde el ámbito de protección al consumidor, que a continuación reproducimos y cuyos subrayados y negritas son nuestros:

[...]

Análisis del Proyecto de Ley

11. *De lo señalado se desprende que el Proyecto de Ley se centra en la supuesta conducta de las entidades del sistema financiero consistente en*

que, cuando los consumidores solicitan el bloqueo del acceso a la banca móvil por haber perdido el acceso a su celular, también bloquearían conjuntamente las tarjetas de débito o crédito del usuario, **lo que generaría la necesidad de estos de tener que pagar las comisiones que corresponden a la emisión de unas nuevas tarjetas.**

12. Así, resulta evidente que la iniciativa legislativa **alude a diversas materias del sector financiero como: medidas de seguridad adoptadas por las entidades financieras ante la denuncia por pérdida o robo del celular; bloqueo de tarjetas de crédito y débito por riesgo de fraude y, sobre la facultad que tienen tales empresas para cobrar comisiones por productos o servicios financieros prestados de manera efectiva a sus clientes.**

13. Al respecto, el segundo párrafo del artículo 81 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), establece que la regulación y supervisión del sistema financiero, así como los productos y servicios se rige en virtud del principio de especialidad normativa establecido por la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (en adelante la Ley 26702).

14. Así, el artículo 349 de la Ley Nº 26702, establece lo siguiente:

"Artículo 349.- ATRIBUCIONES.

Son atribuciones del Superintendente, además de las ya establecidas en la presente ley, las siguientes:

(...)

3. Ejercer supervisión integral de las empresas del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros, las incorporadas por leyes especiales a su supervisión, así como a las que realicen operaciones complementarias;

(...)

9. Dictar las normas necesarias para el ejercicio de las operaciones financieras y de seguros, y servicios complementarios a la actividad de las empresas y para la supervisión de las mismas, así como para la aplicación de la presente ley;

15. En este contexto normativo, **se aprecia que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) es la entidad pública encargada de dictar las normas necesarias para el ejercicio de las operaciones financieras, así como de supervisar la regulación que dispone la prestación de los servicios de las entidades financieras en el mercado; por lo que, es la autoridad administrativa competente para emitir una opinión técnica especializada sobre la materia que se pretende regular con el Proyecto de Ley.**

*16. De otro lado, es importante tener presente que las normas establecidas en el Código constituyen normas de protección mínima y/o general a los consumidores, **situación que no impide que otras normas sectoriales puedan dispensar un mayor nivel de protección especializada.***

La Asociación Nacional de Consumidores y Usuarios (ASPEC), remite Oficio 05-2023-ASPEC/PRES, de fecha 10 de marzo de 2022, que a continuación reproducimos y cuyos subrayados y negritas son nuestros:

*Para Aspec expresa su CONFORMIDAD con dicha iniciativa legislativa por cuanto, con arreglo al art. 1.1.c) de la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor, éste tiene derecho a la protección de sus intereses económicos y, por ende, resulta arbitrario que frente a una solicitud de bloqueo de la tarjeta y el aplicativo, acto seguido las empresas financieras le cobren al consumidor por concepto de “reposición de la tarjeta”. **Si bien dicho cobro constituye una comisión autorizada por la SBS, lo usual es que el mismo proceda frente al vencimiento de la tarjeta o a dificultades técnicas que la tornan inoperativa.***

Finaliza señalando respecto, el robo o hurto del equipo celular en el que se tiene el aplicativo es una circunstancia violenta e irresistible para el consumidor que no debería ser adicionalmente penalizada con el mencionado cobro por “reposición de la tarjeta”.

La Asociación de Bancos del Perú (ASBANC), remite Carta C0130-2023-GG-ASBANC del 31 de mayo de 2023, que a continuación reproducimos y cuyos subrayados y negritas son nuestros:

*“1. En primer lugar, debemos indicar que la propuesta que a través de esta iniciativa se plantea, **resulta contraproducente dentro de los protocolos de actuación ante casos de protección de fraudes que las empresas del sistema financiero tienen implementados, como estrategia para proteger a sus clientes de acciones realizadas por personas inescrupulosas.***

En ese sentido, es importante mencionar que así como toda tarjeta de débito o crédito está relacionada a una cuenta bancaria y resulta ser la llave de ingreso para el uso de la cuenta, de la misma manera, el canal móvil (APP) no vive por sí mismo, sino está necesariamente vinculado a una tarjeta. En ese sentido, desde el punto operativo, mantener la tarjeta activa pero bloqueado el APP, tal como el proyecto de ley plantea, generaría que los datos visuales de las tarjetas de crédito o de débito registradas en la APP se sigan manteniendo expuestos y por lo tanto en riesgo; más si no se tiene claridad si es un caso hurto/robo y no, un caso de pérdida.

*2. Cabe agregar que la información susceptible de ser utilizada no sólo se encuentra en el APP que se bloquea, sino en el propio “equipo celular” extraviado o robado, **el mismo que contiene información relevante como: buzón de cuentas de correos electrónicos, claves secretas registradas en ellos o en otros aplicativos, carpetas con notas, imágenes, entre otros, que podrían ser utilizados de manera inescrupulosa en medios virtuales, exponiendo al usuario del servicio financiero a riesgo.** En ese contexto, mantener la tarjeta*

de crédito o débito activa, en la medida que se viene registrando un aumento del fraude en eCommerce¹⁵, podría incrementar aún más dicho riesgo, con todo el perjuicio que ello genera para los usuarios del sistema financiero afectados por la pérdida o robo.

3. Adicionalmente, resulta pertinente advertir que en la exposición de motivos de la presente propuesta legislativa **no se observa un análisis adecuado sobre el costo beneficio o el impacto favorable de la propuesta planteada, por el contrario acogerla supone operativamente desarrollar nuevos protocolos para hacer frente a estos casos, sin perjuicio de minimizar los nuevos riesgos que aparecen al mantener las tarjetas activas, situación que motiva costos y nuevos riesgos para los usuarios del sistema financiero.**

4. Finalmente, consideramos oportuno observar que la sumilla y el contenido del “nuevo artículo” **no guardan relación alguna entre sí; aspecto formal que puede generar confusión.**

Como consecuencia de lo anteriormente expresado, nuestro gremio considera que el presente proyecto **debe ser archivado por cuando el bloqueo de la APP conjuntamente con el de las tarjetas de crédito o débito**, forma parte de los protocolos de actuación en defensa de los clientes ante situaciones de posible fraude, y por lo cual, esta iniciativa generaría serias contingencias para los clientes del sistema financiero, además de importantes problemas operativos”.

Luego del análisis a las opiniones detalladas, debemos destacar que según la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc), mediante Carta C0130-2023-GG-ASBANC, señala lo siguiente:

“... debemos indicar que la propuesta que a través de esta iniciativa se plantea, resulta contraproducente dentro de los protocolos de actuación ante casos de protección de fraudes que las empresas del sistema financiero tienen implementados, como estrategia para proteger a sus clientes de acciones realizadas por personas inescrupulosas. En ese sentido, es importante mencionar que así como toda tarjeta de débito o crédito está relacionada a una cuenta bancaria y resulta ser la llave de ingreso para el uso de la cuenta, de la misma manera, el canal móvil (APP) no vive por sí mismo, sino está necesariamente vinculado a una tarjeta...”

La Comisión considera que el bloqueo del aplicativo mas no de las tarjetas vinculadas vulneraría la seguridad de las cuentas, aceptar ello significaría vulnerar los protocolos de seguridad, que las entidades bancarias y financieras están obligadas a garantizar a efectos de identificar cualquier movimiento irregular o no reconocido.

Por su parte la Superintendencia de Banca, Seguros y Afps (SBS), señala:

¹⁵ Comercio electrónico

“...a través de las aplicaciones móviles de las empresas del sistema financiero, los usuarios, además de acceder a la información de sus cuentas de ahorro y líneas de crédito, tienen acceso a la información de sus tarjetas de crédito o débito, como el número de la tarjeta, su fecha de vencimiento y el código CVV; por lo que, ante la ocurrencia de algún evento de pérdida, robo o hurto del teléfono móvil, el usuario podría perder también la información de sus tarjetas, lo cual lo expone a la realización de operaciones no reconocidas en caso las tarjetas no se bloqueen y permanezcan activas...”

La SBS hace ver que de no bloquearse el aplicativo, se vulnera la seguridad de los datos propias de las tarjetas, con lo cual se arriesga las operaciones, por tanto, la propuesta legislativa no plantearía en este extremo una solución.

Al mismo tiempo la Comisión ha revisado el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (Resolución SBS 6523-2013) respecto a la seguridad de tarjetas y sobre las operaciones no reconocidas y señala en su articulado lo siguiente:

“Artículo 23°.- Responsabilidad por operaciones no reconocidas

Ante el rechazo de una transacción o el reclamo por parte del usuario de que esta fue ejecutada incorrectamente, las empresas serán responsables de demostrar que las operaciones fueron autenticadas y registradas.

El usuario no es responsable de ninguna pérdida por las operaciones realizadas en los siguientes casos, salvo que la empresa demuestre su responsabilidad:

- 1. Cuando estas hayan sido realizadas luego de que la empresa fuera notificada del extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado de la tarjeta, o de la información que contiene.*
- 2. Por incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 21° del Reglamento.*
- 3. Cuando las tarjetas hayan sido objeto de clonación.*
- 4. Por el funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas puestos a disposición de los usuarios por las empresas para efectuar operaciones.*
- 5. Por la manipulación de los cajeros automáticos de la empresa titular u operadora de estos o los ambientes en que estos operan.*
- 6. Cuando se haya producido la suplantación del usuario en las oficinas.*
- 7. Operaciones denominadas micropago, pactadas con el titular.*
- 8. Operaciones realizadas luego de la cancelación de la tarjeta o cuando esta haya expirado.*

De lo señalado, la vulneración de seguridad y datos personales de las tarjetas al no bloquearse el aplicativo, generarían otro tipo de procedimientos y

modificaciones reglamentarias de la propia Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, por otro lado identificar el costo por estos eventos a causa de robo del teléfono o medio electrónico en que se encuentre el aplicativo, no ha sido evaluado por la propuesta legislativa, por lo que su planteamiento no se encuentra fundamentado.

4.3. Análisis del marco normativo y efecto de la vigencia de la norma

Del mandato constitucional establecido en los artículos 59, 62 y 65 de la Constitución Política del Perú, se deduce que las iniciativas legislativas al pretender en caso de hurto del aplicativo financiero inserto en el teléfono solo se bloquee el aplicativo y no las tarjetas activas, es inconstitucional al vulnerar la libertad contractual, la libertad de empresa, y sobre todo el derecho de seguridad pública por lo que en la actualidad pretender dejar sin resguardo de los consumidores y usuarios, ante una organización criminal, no se encuentra en arreglo a nuestro ordenamiento nacional.

La propuesta legislativa no estaría en sintonía con la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, que ha establecido en el artículo VI del Título preliminar

Artículo VI.- Políticas públicas

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

En cuanto al marco normativo sectorial es necesario recordar que el artículo 25 y 26 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor establece:

Subcapítulo I

Protección a la salud y seguridad de los consumidores

Artículo 25.- Deber general de seguridad Los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.

Artículo 26.- Medidas de los proveedores frente a los riesgos previstos En caso de que, por la naturaleza o componentes del producto o del servicio que se comercialice, el riesgo sea previsible para el proveedor, este debe tomar las medidas necesarias para su adecuada conservación, manipulación y transporte, advirtiéndolo al consumidor de dicho riesgo, así como del modo correcto de la utilización del producto o la prestación del servicio, y las acciones a tomar en caso de producido un daño. Las

acciones del proveedor no deben incrementar el riesgo previsible.

La propuesta legislativa también colisiona con la legislación del sector por cuanto la Superintendencia de Banca, Seguros y Afps, ha establecido que las comisiones y gastos de productos y servicios financieros implican la prestación de un servicio.

Artículo 9.- Libertad para fijar intereses, comisiones y tarifas.

Las empresas del sistema financiero pueden señalar libremente las tasas de interés, dentro del límite establecido por el Banco Central de Reserva en aplicación del artículo 52 de la Ley 26123, Ley Orgánica del Banco Central de Reserva del Perú.

Las comisiones y gastos deben implicar la prestación de un servicio, adicional y/o complementario a las operaciones contratadas por los usuarios, efectivamente prestado y que justifiquen el traslado de dicho costo al cliente, cuyo valor se basa en un costo real y demostrable a través de un informe técnico, económico y legal que las empresas deben presentar previamente a la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones siendo aprobadas y publicadas mediante resolución de esta entidad.

La disposición contenida en el primer párrafo del artículo 1243 del Decreto Legislativo 295, Código Civil, y el artículo 214 del Decreto Legislativo 635, Código Penal, también se aplica a las operaciones de intermediación realizadas por las empresas financieras.

Las empresas del sistema de seguros determinan libremente las condiciones de las pólizas. Las tarifas y otras comisiones serán reguladas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS). Dichos conceptos deben ser puestos en conocimiento de forma detallada al público usuario, así como ser informadas y aprobadas previamente por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS).

Los contratos, hojas resumen, comisiones, tarifas, cargos y gastos que cobren las empresas del sistema financiero, así como las condiciones generales y específicas de las pólizas de las empresas del sistema de seguros, deberán ser aprobadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, mediante resolución y puestas en conocimiento del público en su portal web, de acuerdo con las normas establecidas en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y la Ley 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros” .¹⁶

¹⁶ Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, LEY N° 26702

4.4. Análisis del costo beneficio

En la exposición de motivos, se aprecia que el apartado referido al “Análisis Costo - Beneficio” la propuesta legislativa refiere que:

“La presente iniciativa legislativa no contempla elevar el gasto público, puesto que, su ejecución no requiere de implementación pública. Tampoco incrementa la inversión privada, puesto que cuenta con las plataformas y los canales de atención al cliente. Socialmente, con la iniciativa legislativa se pretende aliviar de un mayor perjuicio económico las víctimas de delitos contra el patrimonio tales como robos, hurtos, así como de aquellos que sufren la pérdida del equipo móvil.”

Del detalle señalado, consideramos que no se ha realizado un análisis cuantitativo y/o cualitativo del impacto social, económico, institucional y político de la norma propuesta, por lo que no podríamos afirmar que el impacto de la propuesta legislativa radica en el aumento del bienestar social por ser mayor al costo de su vigencia.

4.5. Posición de la Comisión

La Comisión ha llegado a la conclusión de que el bloqueo del aplicativo sin el bloqueo de la tarjeta de crédito o débito vulneraría la seguridad del usuario, así como la seguridad de sus cuentas. La vulneración de la seguridad de datos de las tarjetas de débito o crédito pone en riesgo la seguridad de las operaciones pudiendo generarse operaciones no reconocidas, estando ello relacionado al bloqueo solamente del aplicativo.

Siendo que el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (Resolución SBS 6523-2013) respecto a la seguridad de tarjetas y sobre las operaciones no reconocidas señala claramente que el usuario no es responsable de ninguna pérdida por las operaciones realizadas, salvo que la empresa demuestre su responsabilidad.

Por ello, la iniciativa legislativa bajo análisis vulneraría la seguridad del servicio, así como de los datos personales que contienen las tarjetas de crédito o débito, por lo que no se encuentran fundamentos para recomendar su aprobación.

V. CONCLUSIÓN

Por las consideraciones antes expuestas la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, en concordancia con lo dispuesto en el literal c) del artículo 70 del Reglamento del Congreso de la República, recomienda la **NO APROBACIÓN** del proyecto de ley 4360/2022-CR.

Salvo distinto parecer.

Dese cuenta.

Sala de Comisiones.

**CONSEJO DIRECTIVO DEL
CONGRESO DE LA REPÚBLICA**

Lima, 4 de diciembre de 2023

Con conocimiento del Consejo Directivo,
pose al archivo.



.....
GIOVANNI FORNO FLOREZ
Oficial Mayor
Director General Parlamentario (e)
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Lima, 06 de noviembre de 2023.



Firmado digitalmente por:
OBANDO MORGAN Auristela
Ana FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 09/11/2023 15:10:44-0500



Firmado digitalmente por:
REVILLA VILLANUEVA Cesar
Manuel FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 13/11/2023 14:20:27-0500



Firmado digitalmente por:
PAREDES PIQUE Susel Ana
Maria FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 10/11/2023 10:58:40-0500



Firmado digitalmente por:
ARRIOLA TUEROS JOSE
ALBERTO FIR 25542801 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 08/11/2023 12:53:01-0500



Firmado digitalmente por:
SOTO PALACIOS Wilson FAU
20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 08/11/2023 16:35:33-0500



Firmado digitalmente por:
MORANTE FIGARI Jorge
Alberto FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 08/11/2023 16:27:34-0500



Firmado digitalmente por:
CAMONES SORIANO Lady
Mercedes FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 09/11/2023 10:24:37-0500



Firmado digitalmente por:
BAZAN NARRO Sigrid Tesoro
FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 09/11/2023 11:00:08-0500



Firmado digitalmente por:
GUTIERREZ TICONA Paul
Silvio FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 09/11/2023 14:43:36-0500

ACTA

SÉPTIMA SESIÓN ORDINARIA

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

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2023-2024

Sala Francisco Bolognesi del Palacio Legislativo
Plataforma Microsoft Teams
Semipresencial

Lunes 06 de noviembre de 2023

Resumen de acuerdos:

- Se aprobó por unanimidad el dictamen recaído en el Proyecto de Ley 4509/2022-CR.
- Se aprobó por unanimidad el dictamen de no aprobación recaído en el Proyecto de Ley 4360/2022-CR.
- Se aprobó por unanimidad el decreto de archivo del Proyecto de Ley 3624/2022-CR.
- Se aprobó por unanimidad la dispensa del trámite de lectura y aprobación del acta para ejecutar los acuerdos de la sesión.

Desde la Sala Francisco Bolognesi del Palacio Legislativo y a través de la plataforma *Microsoft Teams*, siendo las 11 h 07 min del día lunes 06 de noviembre de 2023, y verificado que se contaba con el quórum reglamentario que, para la presente sesión es de 9 congresistas, el congresista Wilson Soto Palacios, presidente de la Comisión, dio inicio a la séptima sesión ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, correspondiente al periodo anual de sesiones 2023-2024, con la asistencia de los congresistas titulares MORANTE FIGARI, Jorge Alberto; OBANDO MORGAN, Auristela Ana; REVILLA VILLANUEVA, César Manuel; GONZA CASTILLO, Américo; CERRÓN ROJAS, Waldemar; ARRIOLA TUEROS, José Alberto; CAMONES SORIANO, Lady Mercedes; BAZÁN NARRO, Sigrid Tesoro; PAREDES PIQUÉ, Susel Ana María; GUTIÉRREZ TICONA, Paúl Silvio; JAUREGUI MARTÍNEZ DE AGUAYO, María de los Milagros Jackeline; y CORDERO JON TAY, Luis Gustavo.

También se dio cuenta de las justificaciones de inasistencias de las señoras congresistas TUDELA GUTIÉRREZ, Adriana Josefina y BARBARÁN REYES, Rosangella Andrea.

I. ACTA

El PRESIDENTE puso a consideración el acta de la sexta sesión ordinaria realizada el 30 de octubre de 2023, que fue aprobado con dispensa de su lectura en su oportunidad; no habiendo observaciones, se dejó constancia que el acta fue aprobada por unanimidad.

II. DESPACHO

El PRESIDENTE dio cuenta que mediante Oficio 944-2023-2024-ADP-CR la Oficialía Mayor formalizó el ingreso a la Comisión del congresista César Manuel Revilla Villanueva, como miembro titular, dejando su condición de accesitario, cambio realizado a propuesta del grupo parlamentario Fuerza Popular.

De otro lado, recordó a los señores congresistas miembros de la Comisión, sobre la convocatoria de la sesión extraordinaria y audiencia pública denominada *Estado situacional de*

los servicios turísticos ofrecidos para el acceso a la Ciudadela de Machupicchu y propuestas en protección de los consumidores y usuarios de dicho destino; que se llevará a cabo en la ciudad del Cusco, el viernes 10 de noviembre del presente. Seguidamente, comunicó que los detalles de dichas actividades de la sesión y de la audiencia pública, fueron remitidos a los despachos congresales, por lo que resaltó la necesidad de la presencia de los parlamentarios para el cumplimiento de los objetivos programados.

III. INFORMES

El PRESIDENTE informó que con Oficio D0000232-2023-MML-OGSC de fecha 3 de noviembre del presente año, el señor Rafael López Aliaga, alcalde de la Municipalidad de Lima Metropolitana, ha solicitado la reprogramación de la invitación cursada para que informe sobre el tema del alza de los peajes de la Vía Panamericana. Al mismo tiempo, comunicó que se ha visto por conveniente reprogramar el tema y los invitados para la próxima sesión.

Luego, invitó a los señores congresistas a formular sus informes. No habiendo informes, paso a la estación del Orden del Día.

IV. PEDIDOS

No hubo pedidos.

V. ORDEN DEL DÍA

El PRESIDENTE inició sustentando el predictamen de allanamiento recaído en las observaciones formuladas por la presidenta de la República a la Autógrafa de la Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de ampliar la prohibición de las comunicaciones spam (proyectos de ley 2942/2022-CR, 3131/2022-CR y 2541/2022-CR). Al respecto, informó que mediante Oficio 318-2023-PR de fecha 11 de octubre de 2023, en uso de sus atribuciones, la presidenta de la República formuló observaciones a dicha Autógrafa de la Ley.

Señaló que la presente Autógrafa de la Ley que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de ampliar la prohibición de las comunicaciones spam, en su artículo 58.1, tiene por objeto evitar que las personas sean molestadas y acosadas a toda hora y todos los días de la semana por proveedores de bienes o servicios y a través de los llamados *call centers* que son sub contratados para fines comerciales o de *marketing*.

Además, indicó que la autógrafa busca respetar los derechos constitucionales inherentes a toda persona humana, encontrar el respeto a los consumidores sin que esto signifique un atentado contra la libertad de empresa, simplemente tiene la intención de regular dicho ofrecimiento sin que ello implique acabar con la paz y la tranquilidad del consumidor. Asimismo, dijo que el Poder Ejecutivo fundamenta observación dentro de la falta de justificación de la necesidad de las propuestas señalando: que los argumentos que sustenten las modificaciones podrían dar solución al problema referido a las constantes comunicaciones SPAM que reciben los consumidores, máxime si se tiene identificado que la solución al referido problema involucra un campo de acción bastante amplio y requeriría la intervención articulada de diversas instituciones y del sector privado.

Luego, refirió que la modificación planteada al literal e) no representa un cambio a la situación actual regulada en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y en las disposiciones que regulan los datos personales, por lo cual resultaría innecesaria en tanto la nueva redacción faculta a los proveedores a comunicarse con los consumidores si estos lo solicitan directamente

ante ellos o si logra recabar su autorización, manteniéndose en consecuencia la misma situación existente para los consumidores y proveedores, sin representar un cambio real, dado que los proveedores mantendrían vigente su facultad para comunicarse con los consumidores con fines comerciales, previo consentimiento.

Asimismo, dijo que concluye que la autógrafa no sería beneficiosa para los consumidores, ni representa cambios en el sector dedicado al telemercadeo, por lo que sugiere que se evalúen otras medidas más efectivas que eviten las visitas o comunicaciones no consentidas como la implementación de listados o directorios de identificación de proveedores u obligaciones a los operadores de bloquear este tipo de comunicaciones por lo que alcanza a esta comisión un texto normativo alternativo, incorporando el registro de exclusión publicitaria, considerando infracciones muy graves la no aplicación de los numerales modificados y una disposición complementaria final.

Sobre el particular, argumentó que ante las premisas señaladas por el Poder Ejecutivo, quien además ha propuesto la redacción de las modificaciones que consideran viables, las mismas que han sido evaluadas, y coincidimos con la creación del Registro de Exclusión Publicitaria, así como modificar e incorporar el previo consentimiento del consumidor para fines comerciales e incluir en la redacción, que en los casos de no aplicarse los numerales d) y e) del artículo 58.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se consideren infracciones muy graves; y finalmente, se coincide en incorporar una disposición complementaria final que regule la adecuación a las normas sectoriales que deberá implementar el Poder Ejecutivo.

En ese sentido, señaló que el texto del presente dictamen, recoge lo descrito y sugerido por el Poder Ejecutivo en su totalidad, siguiendo las sugerencias gramaticales y ortográficas del área de Técnica Legislativa del Parlamento Nacional, sin alterar, ni en forma, ni en fondo, la parte no observada del texto de la autógrafa, manteniendo por ello la calidad de ALLANAMIENTO, en cumplimiento del artículo 79-A del Reglamento del Congreso de la República.

Culminada la sustentación, el PRESIDENTE abrió el debate e invitó a los congresistas miembros de la comisión a intervenir.

Al respecto, el congresista MORANTE FIGARI observó y dijo que se incurriría en un error la aceptación de las propuestas formuladas por el Poder Ejecutivo, porque sería crear un registro, además se estaría modificando todo un dictamen, en virtud a una nueva propuesta que no fue planteada originalmente en el proyecto de ley, o sea, si se llevaría a términos jurídicos podría ser como una *extrapetita*, donde el Congreso estaría dando algo más allá de lo que estaba establecido en la proposición de ley. En este aspecto, refirió que el Poder Ejecutivo considera que sería necesario crear un registro de tal naturaleza y tiene la fórmula constitucional para poder hacerlo, presentando un proyecto de ley y no a través de las observaciones a la autógrafa.

Así también, señaló que este tema de los registros ya existió, ya hubo una norma hace mucho tiempo, donde uno iba a registrarse cuando no quieres que te lleguen las llamadas spam, la cual no funcionó, por ello la derogaron por decreto legislativo. Por otro lado, cree que el Poder Ejecutivo tiene la obligación de explicar, por qué considera que la autógrafa como tal original, generaría condiciones exactas al código del consumidor, porque cuando uno adquiere un bien o servicio ya automáticamente está autorizando a la empresa para que pueda hacerles las llamadas.

En ese contexto, opinó que el predictamen de allanamiento tiene que ser reevaluado, tal vez antes de poner a debate, se podría llamar a los representantes del Poder Ejecutivo para que explique, por qué se necesita crear este registro nuevamente. En sentido, manifestó que podría

plantearse una cuestión previa, para que el proyecto de ley retorne a la comisión y se invite a los funcionarios del Poder Ejecutivo para que explique los alcances e implicancias de las observaciones

Sobre la sugerencia del congresista MORANTE, el PRESIDENTE accedió a la solicitud y dijo que se invitará a representantes del Poder Ejecutivo para que fundamente sus propuestas a efecto de tomar la mejor decisión para su debate y aprobación, por lo que indicó que el tema pasa a un cuarto intermedio.

—O—

Prosiguiendo con el orden del día, el PRESIDENTE señaló que en esta estación se trataría la votación y debate del predictamen recaído en el Proyecto de Ley 4509/2022-CR que, con texto sustitutorio, propone la ley de promoción de la alimentación saludable para la mujer gestante. Al respecto, señaló que el contenido del predictamen ya fue sustentado en sesión pasada, por lo que se está retomando el debate luego de un cuarto intermedio.

Seguidamente, refirió que la propuesta legislativa de autoría de la congresista Nieves Limachi Quispe, del grupo parlamentario Cambio Democrático, planteó modificar la Ley 30021, Ley de Promoción de la Alimentación Saludable para Niños, Niñas y Adolescentes, para que se incorpore a la mujer gestante.

Sin embargo, argumentó que la opinión del Ministerio de Salud menciona que la Ley 30021, Ley de Promoción de la Alimentación Saludable para Niños, Niñas y Adolescentes, tiene definido al grupo etario, por ello, sugieren el planteamiento de una ley específica de promoción de la alimentación saludable para la mujer gestante.

En ese sentido, señaló que considerado dicho sustento y las sugerencias de las congresistas Sigrid Bazán y Susel Paredes quienes participaron en el debate, se ha retirado el término “niño por nacer” y se ha planteado un texto sustitutorio que propone la promoción de la alimentación saludable para la mujer gestante. Indicó que el texto sustitutorio ha sido replanteado en esos términos luego de sus aportes.

Culminada la sustentación, el PRESIDENTE abrió el debate e invitó a los congresistas miembros de la comisión a intervenir.

Acto seguido, no habiendo intervenciones, el PRESIDENTE sometió a votación el predictamen recaído en el Proyecto de Ley 4509/2022-CR que, con texto sustitutorio, propone la ley de promoción de la alimentación saludable para la mujer gestante

Sometido a votación nominal, el dictamen fue aprobado por UNANIMIDAD con 12 votos a favor de los señores congresistas SOTO PALACIOS, Wilson; MORANTE FIGARI, Jorge Alberto; OBANDO MORGAN, Auristela Ana; REVILLA VILLANUEVA, César Manuel; GONZA CASTILLO, Américo; CERRÓN ROJAS, Waldemar; ARRIOLA TUEROS, José Alberto; CAMONES SORIANO, Lady Mercedes; BAZÁN NARRO, Sigrid Tesoro; PAREDES PIQUÉ, Susel Ana María; GUTIÉRREZ TICONA, Paúl Silvio; y CORDERO JON TAY, Luis Gustavo.

—O—

Continuando con la agenda del orden día, el PRESIDENTE refirió que en esta estación de la sesión se tiene el debate y la votación del predictamen de no aprobación recaído en el Proyecto de Ley 4360/2022-CR, por el que se propone la ley que reconoce el derecho a los consumidores a solicitar gratuitamente el bloqueo de la aplicación de banca móvil. Al respecto, indicó que este

proyecto tiene por objeto reconocer el derecho a los consumidores a solicitar gratuitamente el bloqueo de la aplicación de banca móvil, incorporando el artículo 97-B en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. Indicó que el usuario del sistema financiero que padece pérdida, robo o hurto del equipo celular, tiene el derecho a solicitar a la entidad financiera el bloqueo de la aplicación de la banca móvil y a mantener activa la tarjeta de débito y crédito.

Refirió que se solicitaron opiniones a las entidades públicas y privadas competentes y se llevó a cabo reuniones técnicas de trabajo, llegando a la conclusión de que el cierre del aplicativo sin el bloqueo de la tarjeta de crédito o débito vulneraría la seguridad del usuario, así como la seguridad de sus cuentas. Al mismo tiempo, dijo que la vulneración de la seguridad de datos de las tarjetas de débito o crédito pone en riesgo la garantía de las operaciones, pudiendo generarse estas de no reconocidas, estando ello relacionado al bloqueo solamente del aplicativo.

Seguidamente, dijo que siendo que el reglamento de tarjetas de crédito y débito regulado por la Resolución SBS 6523-2013 sobre la seguridad de tarjetas y sobre las operaciones no reconocidas, establece claramente que el usuario no es responsable de ninguna pérdida por las operaciones realizadas, salvo que la empresa demuestre su responsabilidad. Por ello, dijo que la iniciativa legislativa bajo análisis vulneraría la seguridad del servicio, así como de los datos personales que contienen las tarjetas de crédito o débito, por lo que no se encuentran fundamentos para recomendar su aprobación.

Finalmente, señaló que la propuesta materia de análisis no contribuye con la seguridad en las transacciones bancarias o financieras tal como lo han hecho ver todas las opiniones técnicas recibidas y el propio órgano rector que es la Superintendencia de banca, Seguros y AFP's - SBS, por ello se recomienda la no aprobación del Proyecto de Ley 4360/2022-CR.

Culminada la sustentación, el PRESIDENTE abrió el debate e invitó a los congresistas miembros de la comisión a intervenir.

Acto seguido, no habiendo intervenciones, el PRESIDENTE sometió a votación el predictamen de no aprobación recaído en el Proyecto de Ley 4360/2022-CR.

Sometido a votación nominal, el dictamen de no aprobación fue aprobado por UNANIMIDAD con 13 votos a favor de los señores congresistas SOTO PALACIOS, Wilson; MORANTE FIGARI, Jorge Alberto; OBANDO MORGAN, Auristela Ana; REVILLA VILLANUEVA, César Manuel; GONZA CASTILLO, Américo; CERRÓN ROJAS, Waldemar; ARRIOLA TUEROS, José Alberto; CAMONES SORIANO, Lady Mercedes; BAZÁN NARRO, Sigrid Tesoro; PAREDES PIQUÉ, Susel Ana María; GUTIÉRREZ TICONA, Paúl Silvio; JAUREGUI MARTÍNEZ DE AGUAYO, María de los Milagros Jackeline y CORDERO JON TAY, Luis Gustavo.

—O—

Como último punto del orden día, el PRESIDENTE anunció que se trataría el proyecto de decreto de archivo recaído en el Proyecto de Ley 3624/2022-CR, refiriendo que la iniciativa legislativa tiene por objeto promover el etiquetado en los alimentos que no contienen gluten a fin que los consumidores que padecen la enfermedad celiaquía o causen intolerancia o alergia a la proteína gluten, adopten decisiones de consumos saludables informadas y prevenir a nuestra ciudadanía. Al respecto, dijo que establece obligaciones a los proveedores bajo sanción de multa de etiquetar sus productos "libre de gluten" o "sin gluten", a fin que los consumidores que padecen la enfermedad celiaquía o causen intolerancia o alergia a la proteína gluten, adopten decisiones de consumos saludables informadas.

Luego, indicó que el contenido de la propuesta legislativa guarda relación directa con el Proyecto de Ley 1950/2021-CR, el mismo que dio lugar a la Ley 31881, Ley que promueve brindar información de los alimentos que no contienen gluten, publicado en el Diario Oficial El Peruano, el 27 de setiembre de 2023.

Precisó que la razón por la que en su oportunidad no se acumularon ambos proyectos, es porque el artículo 77- A del Reglamento del Congreso de la República, establece que no se pueden acumular proyectos de ley, presentados con posterioridad a la fecha en la que se aprobó el dictamen en la comisión dictaminadora, tal como ocurrió en el caso de análisis.

En tal sentido, argumentó que no existe necesidad de expedir una ley con el mismo propósito, careciendo de objeto que dicha iniciativa continúe en la Comisión de Defensa del Consumidor acrecentando la carga procesal, por lo cual se propone aplicar lo dispuesto en el literal c) del artículo 70 del Reglamento del Congreso de la República.

Finalmente, recalcó que la propuesta que contiene el Proyecto de Ley 3624/2022-CR ya se encuentra regulada por la Ley 31881, que fue emitida por la propia comisión, por ello, se recomienda aprobar el decreto de archivo.

Culminada la sustentación el PRESIDENTE abrió el debate e invitó a los congresistas miembros de la comisión a intervenir.

Acto seguido, no habiendo intervenciones, el PRESIDENTE sometió a votación el proyecto de decreto de archivo recaído en el Proyecto de Ley 3624/2022-CR, que propone la ley que promueve el etiquetado en los alimentos que no contienen gluten, a fin de prevenir a las personas que padecen la enfermedad Celiaca.

Sometido a votación nominal, el decreto de archivo fue aprobado por UNANIMIDAD con 13 votos a favor de los señores congresistas SOTO PALACIOS, Wilson; MORANTE FIGARI, Jorge Alberto; OBANDO MORGAN, Auristela Ana; REVILLA VILLANUEVA, César Manuel; GONZA CASTILLO, Américo; CERRÓN ROJAS, Waldemar; ARRIOLA TUEROS, José Alberto; CAMONES SORIANO, Lady Mercedes; BAZÁN NARRO, Sigrid Tesoro; PAREDES PIQUÉ, Susel Ana María; GUTIÉRREZ TICONA, Paúl Silvio; JAUREGUI MARTÍNEZ DE AGUAYO, María de los Milagros Jackeline y CORDERO JON TAY, Luis Gustavo.

Finalmente, el PRESIDENTE solicitó la dispensa del trámite de lectura y aprobación del acta para ejecutar los acuerdos adoptados en la presente sesión y no habiendo oposición, el acta fue aprobada.

Seguidamente, el PRESIDENTE levantó la séptima sesión ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

Eran las 11 h 40 min.

WILSON SOTO PALACIOS
Presidente

ADRIANA TUDELA GUTIÉRREZ
secretaria

La transcripción 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.