



Dictamen aprobado por unanimidad, recaído en el Proyecto de Ley 6490/2023-CR, que propone, con texto sustitutorio, la ley que modifica la ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para proteger al tercero afectado por métodos de cobranza prohibidos

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 6490/2023-CR, presentado por el grupo parlamentario Cambio Democrático – Juntos Por el Perú, a iniciativa de la congresista Sigríd Tesoro Bazán Narro, por el que se propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para mejorar los métodos de cobranza.

En la Décimo Sexta Sesión Ordinaria de la Comisión, realizada el lunes 29 de abril de 2024, el dictamen recaído en el proyecto de ley 6490/2023-CR fue aprobado por unanimidad con 12 votos a favor de los señores congresistas Wilson Soto Palacios, Rosangella Andrea Barbarán Reyes, Adriana Josefina Tudela Gutiérrez, César Manuel Revilla Villanueva, Jorge Alberto Morante Figari, Auristela Ana Obando Morgan, Américo Gonza Castillo, Waldemar José Cerrón Rojas, Lady Mercedes Camones Soriano, Sigríd Tesoro Bazán Narro, Paul Silvio Gutiérrez Ticona, y Milagros Jauregui Martínez de Aguayo.

I. SITUACIÓN PROCESAL

1.1 Antecedentes procedimentales

El Proyecto de Ley 6490/2023-CR fue presentado ante el Área de Trámite Documentario el 22 de noviembre 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 24 de noviembre de 2023, para su estudio y dictamen.

1.2 Antecedentes parlamentarios

Se procedió a realizar la búsqueda en la web del Congreso de la República, no encontrando antecedente relacionado con la materia de la propuesta legislativa.

II. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

2.1. Propuesta legislativa



Firmado digitalmente por:
TUDELA GUTIERREZ Adriana
Josefina FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 02/05/2024 15:42:14-0500

Dictamen aprobado por unanimidad, recaído
en el Proyecto de Ley 6490/2023-CR.

El Proyecto de Ley 6490/2023-CR, por el que se propone modificar la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para mejorar los métodos de cobranza. El contenido del texto dispositivo del proyecto de ley contiene dos artículos.

La iniciativa legislativa tiene por objeto objeto modificar la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a efectos de mejorar los métodos de cobranza y evitar prácticas abusivas que afecten a terceros.

En el artículo 2, propone establecer la modificación del artículo 62 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los siguientes términos:

"Artículo 62.- Métodos abusivos de cobranza

A efectos de la aplicación del artículo 61, se prohíbe:

[...]

- g. Enviar estados de cuenta, facturas por pagar y notificaciones de cobranza, sea cual fuera la naturaleza de estas últimas, al domicilio de un tercero ajeno a la relación de consumo, salvo que se trate de un domicilio contractualmente acordado o que el deudor haya señalado un nuevo domicilio válido. Para efectos de estas dos últimas excepciones, el deudor debe contar con autorización previa, informada, expresa e inequívoca del propietario del bien inmueble.*

Es deber del proveedor contar con esta información antes de iniciar los procedimientos de cobranza.

2.2. Fundamentos de la propuesta

La propuesta legislativa bajo análisis argumenta:

Suele pasar que el dueño de una casa discuta, en la puerta, con un notificador, cansado de manifestar que la persona que buscan y a quien se le demanda cancelar una deuda, ya no es su inquilino desde hace años. También sucede que llegan reiteradas notificaciones de cobranza y avisos a los propietarios de inmuebles o nuevos inquilinos de supuestos embargos, cuando en algunos casos ni siquiera conocen al deudor. Estas situaciones, cada vez más frecuentes, causan incomodidad y múltiples malestares; pese a comunicar verbalmente que los deudores no viven en el domicilio, suelen recibir notificaciones de cobranza pertenecientes a personas desconocidas o que en algún momento vivieron en sus casas (como en los casos de arrendamiento)

Al respecto, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual — INDECOPI sugiere enviar una carta notarial a los acreedores que remiten dichas comunicaciones, informando que dicha persona no reside en el domicilio y devolviendo las notificaciones. Asimismo, sugiere que el perjudicado pueda acercarse al INDECOPI, a fin de presentar su reclamo, ya que, de conformidad con el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se encuentra prohibido remitir estados de cuenta, facturas por pagar y notificaciones de cobranza, sea cual fuera la naturaleza de estas últimas, al domicilio de un tercero ajeno a la relación de consumo, por

Dictamen aprobado por unanimidad, recaído
en el Proyecto de Ley **6490/2023-CR**.

ejemplo, cuando se trata de documentos vinculados al deudor de un crédito ante una entidad financiera.

Sin embargo, estas opciones dadas por INDECOPI trasladan una carga adicional al propietario del inmueble perjudicado, lo cual puede resultar costoso y tedioso para un tercero que no está involucrado en la relación de consumo propiamente dicha.

Es por estas razones que la presente iniciativa legislativa busca mitigar los problemas derivados de prácticas abusivas de cobranza, generando un deber tanto para el deudor como para el proveedor, consistente en contar con la autorización previa, informada, expresa e inequívoca del propietario del bien inmueble, para efectos de las notificaciones.

III. MARCO NORMATIVO

3.1 Legislación nacional

- Constitución Política del Perú de 1993
- Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Resolución 000063-2021-PRE/INDECOPI, texto integrado del reglamento de organización y funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
- Decreto Legislativo 1033, que aprueba la ley de organización y funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi.
- Resolución SBS 3780-2011, Aprueban Reglamento de Gestión de Riesgo de Crédito.

3.2 Normas convencionales

- La Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, UNCTAD, Naciones Unidas establece Directrices para la Protección del Consumidor; dichas directrices fueron aprobadas por Asamblea General y, en su resolución 39/248, de 16 de abril del año 1985, ampliadas posteriormente por el Consejo Económico y Social en su resolución 1999/7, de 26 de julio de 1999, y revisadas y aprobadas por la Asamblea General en su resolución 70/186, de 22 de diciembre de 2015.

3.3 Resoluciones

- Resolución 3294-2018/SPC- Indecopi de fecha 26 de noviembre de 2018 – Expediente 0190-2017/CPC-Indecopi-JUN.
- Resolución 0142-20169/SPC- Indecopi de fecha 26 de noviembre de 2018– Expediente 065-2015/CPC-Indecopi-AQP.
- Resolución 2430-2018/SPC-INDECOPI de 17 de setiembre de 2018 - Expediente 640-2017/CC1.

IV. ANÁLISIS DE LA PROPUESTA LEGISLATIVA

4.1. Análisis técnico

Dictamen aprobado por unanimidad, recaído
en el Proyecto de Ley **6490/2023-CR**.

El Código de Protección y Defensa del Consumidor establece como políticas que la acción del Estado debe estar orientada a defender los intereses de los consumidores contra prácticas que afectan sus legítimos intereses y que, en su perjuicio, distorsionan el mercado.

El literal c) del artículo 1 del Código reconoce el derecho de los consumidores a la protección de sus intereses económicos, de manera particular, contra los métodos comerciales coercitivos.

Artículo 1.- Derechos de los consumidores

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, especulación o acaparamiento en situación de emergencia debidamente declaradas o cualquier otro delito análogo e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.

El proyecto de ley en estudio tiene por objeto mejorar los métodos de cobranza y evitar prácticas abusivas que afecten a terceros, a través de la modificación del artículo 62 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

4.1.1. Derecho de información en toda la relación de consumo

Todo proveedor se halla obligado a suministrar al consumidor información cierta, clara y detallada sobre las condiciones de comercialización de los bienes o servicios que provee.

La información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones; y, prever posibles contingencias y planear determinadas conductas (Weingarten, C. 2007).

La información es un proceso de naturaleza dinámica y que, por tanto, no es exigible únicamente al momento de la configuración de la relación de consumo¹, este deber debe cumplirse no solamente en la etapa precontractual, sino también en la etapa de ejecución del contrato. Tal como lo establece el literal b) del artículo 1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Artículo 1.- Derechos de los consumidores

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

[...]

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

¹ Fundamento 88 de la Resolución 0012-2023/SPC-INDECOPI - Expediente 1613-2021/CC

Dictamen aprobado por unanimidad, recaído
en el Proyecto de Ley **6490/2023-CR**.

Así, en atención al deber de información que recae sobre los proveedores, el consumidor requerirá conocer toda aquella información relevante y suficiente referida a los bienes y servicios contratados a efectos de corroborar los términos en los que el proveedor le entregó un bien o brindó un servicio, a fin de que pueda formular los reclamos que considere pertinentes o hacer valer sus derechos ante las instancias pertinentes, en caso se produjera algún tipo de controversia.

Dentro de la información relevante que debe ser suministrada se encuentran los procedimientos de cobranza que los proveedores utilizarían en caso de un incumplimiento de pago de parte del consumidor.

4.1.2. Métodos de cobranzas

El proveedor está facultado para utilizar los procedimientos de cobranza previstos en las leyes. Ello implica que los consumidores al adquirir productos o servicios en el mercado tienen el derecho a conocer los métodos de cobranza que ejecutará el proveedor ante un eventual incumplimiento de pago.

La cobranza es una etapa determinante en el desarrollo de la empresa. Para Ettinger y Goliet (2000) *“Los procedimientos para la cobranza revisten gran importancia, debido a que capacitan a la creadora para reinvertir su capital, mantener el volumen de las ventas y desarrollar hábitos de pago puntual en los clientes”*. Ello significa que la cobranza es fundamental para el éxito de cualquier proveedor que vende a crédito, cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus utilidades dependen especialmente del ciclo y la frecuencia de reinversión de su capital.

Por ello la cobranza es vital para el bienestar de los proveedores y definido por Seder J. W. (2002) *Es el proceso técnico de cobranza que emplean diferentes empresas para el cobro óptimo de la cartera, probablemente la técnica de cobro de mayor importancia y la más utilizada es la carta personal*.

Dentro de los procesos de cobranza empleados se observa un enfoque gradual, en el cual cada paso varía dependiendo de la tasa de morosidad que posea el consumidor.

Actualmente los proveedores utilizan diversos métodos de cobranza con sus consumidores, que van desde el envío de cartas, mensajes, llamadas telefónicas y hasta pueden utilizar a terceros para lograr su objetivo cual es la cobranza.

El Código de Protección y Defensa del Consumidor en su artículo 61 establece directivas sobre los procedimientos de cobranza que se utilicen ante la deuda impaga de los consumidores y prohíbe el uso de métodos de cobranza que afecten la reputación del consumidor.

Artículo 61.- Procedimientos de cobranza

El proveedor debe utilizar los procedimientos de cobranza previstos en las leyes. Se prohíbe el uso de métodos de cobranza que afecten la reputación del consumidor,

Dictamen aprobado por unanimidad, recaído
en el Proyecto de Ley **6490/2023-CR**.

*que atenten contra la privacidad de su hogar, que afecten sus actividades laborales
o su imagen ante terceros.*

4.1.3. Las reglas de la buena fe y común intención de las partes

Como vemos, si bien los proveedores en su calidad de acreedores se encuentran facultados a emplear los mecanismos legales necesarios para ejecutar el cobro de su acreencia, sin embargo, hay que tener presente las siguientes normas:

El Código Civil establece en su artículo 1362 que:

Artículo 1362. Los contratos deben negociarse, celebrarse y ejecutarse según las reglas de la buena fe y común intención de las partes.

Por su parte, el artículo 179 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros establece lo siguiente:

“Artículo 179. CARACTER DE DELARACION JURADA DE TODA INFORMACION PRESENTADA A UNA EMPRESA.

Toda información proporcionada por el cliente a una empresa del sistema financiero o del sistema de seguros tiene el carácter de declaración jurada”.

Existe pues una regla de comportamiento que tiene que ser observada en todas las etapas del contrato de consumo, es decir en la negociación, celebración y ejecución, a su vez estas etapas se deben enmarcar en la buena fe de ambas partes.

Así también, la información o declaración que los usuarios efectúen ante las entidades del sistema financiero sobre su situación, económica, financiera o personal (domicilio, estado civil, etc.) se consideran ciertas en virtud de la sola declaración realizada por el consumidor.

En el caso de los domicilios que consignan los consumidores al tramitar créditos otorgados por las entidades financieras o bancarias, al momento de la contratación, a efectos de que la entidad envíe a la dirección fijada toda comunicación relacionada a la relación de consumo, dicha información queda usualmente consignada en los contratos suscritos.

Corresponde al proveedor presentar los medios probatorios idóneos que acrediten que el crédito-habiente consignó contractualmente el domicilio del tercero como el lugar al que debía remitirse toda la documentación relacionada con su crédito.

4.1.4. Los métodos abusivos de cobranza

Dentro del proceso a través del que se tramita el cobro de una cuenta por concepto de venta de un producto o servicio surgen un sin número de acciones que los

Dictamen aprobado por unanimidad, recaído
en el Proyecto de Ley 6490/2023-CR.

proveedores pudieran ejercitar con el objetivo de transformar las cuentas por cobrar en activos líquidos lo más rápido posible.

En esa gama de posibilidades podrían presentarse acciones que afecten la reputación del consumidor, y que de esta manera atenten contra la privacidad de su hogar, que afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros,

Es así como las entidades o empresas acreedoras tienen una serie de restricciones al momento de cobrar sus deudas. Las renegociaciones de pago deben ser razonables y posibles de pagar, mientras que también están prohibidas las cobranzas telefónicas pasando las 8 de la noche, la colocación de carteles o letreros en el domicilio o centro de trabajo del deudor, y cualquier modalidad que afecte a la reputación del mismo.

La prohibición de emplear métodos abusivos de cobranza para requerir el pago de una deuda tiene la finalidad de impedir que el consumidor vea vulnerados sus derechos a la imagen, a la privacidad de su hogar o ante terceros, entre otras situaciones que puedan afectar su dignidad. Por ejemplo, está prohibido el envío de mensajes telefónicos con contenido amenazantes.

El Código de Protección y Defensa del Consumidor en su artículo 62, señala:

Artículo 62.- Métodos abusivos de cobranza

A efectos de la aplicación del artículo 61, se prohíbe:

- a. Enviar al deudor, o a su garante, documentos que aparenten ser notificaciones o escritos judiciales.*
- b. Realizar visitas o llamadas telefónicas entre las 20.00 horas y las 07.00 horas o los días sábados, domingos y feriados.*
- c. Colocar o exhibir a vista del público carteles o escritos en el domicilio del deudor o del garante, o en locales diferentes de éstos, requiriéndole el pago de sus obligaciones.*
- d. Ubicar a personas con carteles alusivos a la deuda, con vestimenta inusual o medios similares, en las inmediaciones del domicilio o del centro de trabajo del deudor, requiriéndole el pago de una obligación.*
- e. Difundir a través de los medios de comunicación nóminas de deudores y requerimientos de pago sin mediar orden judicial. Lo anterior no comprende a la información que se proporcione a las centrales privadas de información de riesgos reguladas por ley especial, la información brindada a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones ni la información que por norma legal proporcione el Estado.*

Dictamen aprobado por unanimidad, recaído
en el Proyecto de Ley **6490/2023-CR**.

- f. Enviar comunicaciones o realizar llamadas a terceros ajenos a la obligación informando sobre la morosidad del consumidor.*
- g. Enviar estados de cuenta, facturas por pagar y notificaciones de cobranza, sea cual fuera la naturaleza de estas últimas, al domicilio de un tercero ajeno a la relación de consumo, salvo que se trate de un domicilio contractualmente acordado o que el deudor haya señalado un nuevo domicilio válido.*
- h. Cualquier otra modalidad análoga a lo señalado anteriormente.*

La propuesta legislativa bajo análisis, propone que, cuando el proveedor envíe estados de cuenta, facturas por pagar y notificaciones de cobranza, sea cual fuera la naturaleza de estas últimas, al domicilio de un tercero ajeno a la relación de consumo, el deudor debe contar con autorización previa, informada, expresa e inequívoca del propietario del bien inmueble y que sería deber del proveedor contar con dicha información antes de iniciar los procedimientos de cobranza.

Conforme puede desprenderse de la exposición de motivos, la propuesta normativa bajo análisis, planteada que busca evitar que terceros se vean afectados por las prácticas de gestión de cobranza de deudas ejercidas por los proveedores, quienes, en la práctica, algunas veces, envían notificaciones de cobranza pertenecientes a personas que ya no viven en los domicilios declarado o simplemente nunca vivieron ahí.

En virtud de lo expuesto en los párrafos precedentes, podemos colegir que el proyecto de ley pretende solucionar un grave problema que estaría afectando la dignidad de terceros ciudadanos al momento de la cobranza de las deudas de consumo.

Por tanto, con el análisis de las opiniones y de las normas correspondientes nos permitirá plantear un texto sustitutorio desde nuestra óptica de protección y defensa del consumidor.

4.2. Análisis sobre la necesidad, viabilidad y oportunidad de la propuesta legislativa

4.2.1. Control del cumplimiento de las exigencias establecidas en los artículos 75 y 76

La iniciativa legislativa bajo estudio, cumple con lo que establece los artículos 75 y 76 del Reglamento del Congreso de la República: i) la exposición de motivos contiene los fundamentos de la propuesta legislativa, ii) los efectos de la vigencia de la norma que se propone sobre el ordenamiento jurídico; y, iii) así como el análisis costo beneficio.

4.2.2. Relación de la iniciativa con la Agenda Legislativa y con el Acuerdo Nacional

Dictamen aprobado por unanimidad, recaído
en el Proyecto de Ley 6490/2023-CR.

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

Para el Periodo Anual de Sesiones 2023-2024, el Congreso de la República aprobó la Agenda Legislativa, en cumplimiento de segundo párrafo del artículo 29 del Reglamento del Congreso de la República que establece que, al inicio del periodo anual de sesiones, los grupos parlamentarios presentan una propuesta detallando los temas o proyectos de ley que consideren necesario debatir y aprobar durante dicho periodo.

En virtud de ello, la Agenda Legislativa para el Período Anual de Sesiones 2023-2024², guarda relación directa con las Políticas de Estado del Acuerdo Nacional, el mismo que establece como Tercer Objetivo la competitividad en el país, y es bajo la Política de Estado 17 de afirmación de la economía social de mercado que la Agenda Legislativa 2023-2024 ha establecido que deben priorizarse los Proyectos de Ley que contenga medidas referidas a los consumidores y los usuarios de servicios públicos (Tema 77).

4.2.3. Análisis de compatibilidad constitucional e idoneidad legislativa.

A la luz del objeto de la iniciativa legislativa, los artículos que corresponden analizar de la Constitución Política, tenemos:

El artículo 2, en su numeral 22 señala que toda persona tiene derecho a: *A la paz, a la tranquilidad, al disfrute del tiempo libre y al descanso, así como a gozar de un ambiente equilibrado y adecuado al desarrollo de su vida.*

El artículo 58, establece que *la iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en /as áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.*

Asimismo, en el artículo 59, señala que *el Estado garantiza la libertad de empresa, comercio e industria, y que el ejercicio de estas libertades no debe ser lesivo a la salud ni a la moral, 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.*

También, en el artículo 65 de la citada Constitución señala que: *El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.*

El Proyecto de Ley bajo análisis señala que los propietarios de los domicilios que han recibido las notificaciones de cobranza tienen que realizar trámites adicionales para dejar de recibir estos documentos, lo que termina representando una carga adicional para el propietario del inmueble quien debe presentar un reclamo o iniciar un

² Aprobado mediante Resolución Legislativa del Congreso 002-2023-2024-CR

Dictamen aprobado por unanimidad, recaído
en el Proyecto de Ley **6490/2023-CR**.

procedimiento administrativo sancionador debido a que no es suficiente con la sola comunicación al notificador o proveedor para que estas notificaciones cesen.

El propósito de la iniciativa legislativa bajo análisis es que deudor cuente con la autorización previa, informada, expresa e inequívoca del propietario del bien inmueble para consignar su dirección como domicilio para cobranzas, aunado a ello se establece la obligación del proveedor de contar con dicha información antes de iniciar los procedimientos de cobranza

Por tanto, considerando que el proyecto de ley materia de estudio, tiene como finalidad solucionar la problemática relacionada a la cobranza de deudas en domicilios de terceros ajenos a la relación de consumo, situación que estaría afectando la tranquilidad y dignidad de terceros ciudadanos al momento de la cobranza de las deudas de consumo, consideramos que existe compatibilidad constitucional e idoneidad legislativa.

4.2.4. Política Pública establecida por el Código de Protección y Defensa del Consumidor

El Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Ley 29571, establece como Políticas Públicas con relación al presente proyecto de ley lo siguiente:

El Artículo VI. Políticas públicas.

(...)

3.El Estado orienta sus acciones a defender los intereses de los consumidores contra aquellas prácticas que afectan sus legítimos intereses y que en su perjuicio distorsionan el mercado; y busca que ellos tengan un rol activo en el desarrollo del mercado, informándose, comparando y premiando con su elección al proveedor leal y honesto, haciendo valer sus derechos directamente ante los proveedores o ante las entidades correspondientes.

4.3. Análisis de las opiniones e información solicitadas

4.3.1. Opiniones solicitadas

Se solicitaron las siguientes opiniones:

- **Presidencia del Consejo de Ministros – PCM**, mediante oficio PO 133-2023-2024/CODECO-CR, de fecha 28 de noviembre de 2023.
- **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi**, mediante oficio PO 134-2023-2024/CODECO-CR, de fecha 28 de noviembre de 2023.
- **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – Aspec**, mediante oficio PO 137-2023-2024/CODECO-CR, de fecha 28 de noviembre de 2023.
- **Colegio de Abogados de Lima - CAL**, mediante oficio PO 139-2023-2024/CODECO-CR, de fecha 28 de noviembre de 2023.

Dictamen aprobado por unanimidad, recaído
en el Proyecto de Ley **6490/2023-CR**.

- **Colegio de Notarios de Lima**, mediante oficio PO 138-2023-2024/CODECO-CR, de fecha 28 de noviembre de 2023.
- **Cámara de Comercio de Lima - CCL**, mediante oficio PO 135-2023-2024/CODECO-CR, de fecha 28 de noviembre de 2023.
- **Asociación de Bancos del Perú – Asbanc**, mediante oficio PO 136-2023-2024/CODECO-CR, de fecha 28 de noviembre de 2023.
- **Autoridad de Protección de Datos Personales** mediante oficio PO 171-2023-2024/CODECO-CR, de fecha 24 de enero de 2024.
- **Superintendencia de Banca, Seguros y Afps** mediante oficio PO 170-2023-2024/CODECO-CR, de fecha 24 de enero de 2024.

4.3.2. Opiniones recibidas:

Se recibieron las siguientes opiniones

- **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)**, mediante Oficio 000025-2024-GEG/INDECOPI de fecha 16 de enero de 2024 suscrito por el Gerente General Señor Ever Miro García Rodríguez, traslada el Informe 000007-2024-OAJ/INDECOPI suscrito por la Dirección de la Autoridad de Protección del Consumidor y la Oficina de Asesoría Jurídica, el mismo que opina favorablemente.
- **Presidencia del Consejo de Ministros (PCM)**, mediante Oficio D000140-2024-PCM-SG de fecha 19 de enero de 2024 suscrito por el Secretario General Señor Oscar Gómez Castro, traslada la Nota de Elevación D000032-2024-PCM-OGAJ de la Oficina General de Asesoría Jurídica de la PCM, remitiendo el Informe 000007-2024-OAJ/INDECOPI suscrito por la Dirección de la Autoridad de Protección del Consumidor y la Oficina de Asesoría Jurídica, el mismo que opina favorablemente.
- **Asociación de Bancos del Perú (Asbanc)** mediante carta C0034-2024-GG-ASBANC de fecha 6 de marzo de 2024 suscrito por el presidente Señor Ever Martín Naranjo Landerer, emite opinión desfavorable.
- **Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's** mediante Oficio 16398-2024-SBS de fecha 20 de marzo de 2024 suscrito por la Superintendente María Del Socorro Heysen Zegarra, quien traslada la Informe Conjunto 00043-2024-SBS, suscritos por los Superintendente Adjunto de Banca y Microfinanzas, Superintendente Adjunta de Asesoría Jurídica y Superintendente Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera.
- **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – Aspec**, mediante Oficio 017-2024-ASPEC/PRES, de fecha 16 de abril de 2024, suscrito por su presidente el señor Crisólogo Cáceres Valle.

4.4.3 Análisis de las opiniones recibidas

4.4.3.1. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi

Dictamen aprobado por unanimidad, recaído
en el Proyecto de Ley 6490/2023-CR.

El Indecopi ha señalado textualmente:

Como parte de las políticas públicas previstas en el Código, se establece la acción del Estado orientada a defender los intereses de los consumidores contra prácticas que afectan sus legítimos intereses y que, en su perjuicio, distorsionan el mercado. En ese contexto, el literal c) del artículo 1 del Código reconoce el derecho de los consumidores a la protección de sus intereses económicos, de manera particular, contra los métodos comerciales coercitivos.

Asimismo, el Código establece que el consumidor tiene derecho a la protección contra los métodos comerciales agresivos, lo cual implica que los proveedores no podrán realizar coacción, la influencia indebida o el dolo.

En la misma línea, respecto a los procedimientos de cobranza, el Código establece que todos los proveedores deberán utilizar únicamente aquellos establecidos legalmente, formulando la prohibición de emplear procedimientos que afecten la reputación de los consumidores, la privacidad de su hogar, sus actividades laborales o su imagen ante terceros.

En este contexto, en el literal g) del artículo 62 del Código se establece que los proveedores no pueden enviar estados de cuenta, facturas por pagar y notificaciones de cobranza, sea cual fuera la naturaleza de estas al domicilio de un tercero ajeno a la relación de consumo, salvo que se trate de un domicilio acordado contractualmente o que el deudor haya señalado un nuevo domicilio válido.

Al respecto, el sustento del Proyecto de Ley refiere que en reiteradas ocasiones los ciudadanos manifiestan su disconformidad e incomodidad por recibir notificaciones de cobranza u otros, vinculados a personas que ya no viven o nunca habitaron en sus domicilios, cuya dirección, sin embargo, ha sido consignada en dichos documentos de cobranza. Además, en la exposición de motivos se da cuenta de un caso en el que la arrendataria accedió a un crédito personal utilizando el recibo del suministro de agua de su arrendador, lo que demostraría que los proveedores no verifican si los domicilios declarados por los consumidores efectivamente pertenecen a ellos o, en su defecto, si cuentan o no con la autorización del propietario.

Por ello, la propuesta procura mejorar la protección actual de los consumidores que se encuentran expuestos a una relación de consumo, como es el caso de los propietarios de inmuebles cuyas direcciones han sido empleadas por los consumidores obligados con entidades bancarias u otras al pago de deudas pendientes a fin de consignarlas como domicilios para cobranza de dichas obligaciones.

Para tal efecto, se plantea que sea el consumidor directamente obligado con tales entidades, quien recabe la autorización del propietario del inmueble para recibir este tipo de notificaciones por parte de sus proveedores, autorización que debe ser previa, informada, expresa e inequívoca, disponiéndose a la vez la responsabilidad del proveedor de contar con esta información.

Dictamen aprobado por unanimidad, recaído
en el Proyecto de Ley 6490/2023-CR.

*Sobre el particular, consideramos que la medida planteada tendría un impacto positivo ante la problemática planteada en la propuesta legislativa, dado que **evitaría que los propietarios de inmuebles que no se encuentran inmersos en una relación de consumo –pero que, no obstante, estarían expuestos a la misma, y que, además, no han brindado su consentimiento– dejen de recibir documentación de cobranzas dirigidas a terceros**. Así pues, se evitaría involucrar en dichas acciones a terceros que, inclusive, pueden no tener conocimiento que sus domicilios están siendo utilizados para tal finalidad.*

*Sin perjuicio de lo indicado, entendemos que esto podría generar inconvenientes al momento en que se efectúan las contrataciones entre consumidores y proveedores, por lo que, en caso un consumidor no cuente con un domicilio propio y no cuente con la autorización de su arrendatario, **sugerimos que el legislador considere que debería privilegiarse también la entrega de estos documentos a través de medios electrónicos**.*

Asimismo, debemos precisar que el Indecopi ya ha emitido pronunciamientos al respecto en los que, en primer lugar, ha considerado como consumidores a las personas que reciben estas notificaciones y requerimientos en sus domicilios y, en segundo lugar, ha establecido que el proveedor debe acreditar que el consumidor en efecto consignó ante ellos el domicilio al cual remiten las comunicaciones y requerimientos.

*De manera adicional, considerando que la propuesta implicaría facultar al consumidor a recabar los datos personales del propietario del inmueble, **sugerimos que se recabe la opinión de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales**, a fin de evaluar si la propuesta planteada se encuentra acorde a la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.*

Además, advertimos que la normativa del sector bancario y financiero, específicamente el artículo 27 de la Resolución SBS N° 3780-2011 que aprobó el Reglamento de Gestión de Riesgo de Créditos (en adelante, el Reglamento), dispone que las empresas del sistema financiero deben establecer políticas y procedimientos para la cobranza y recuperación de créditos, así como también la estructura necesaria para dicha labor.

Para tal fin los proveedores deben contar con personal especializado en la cobranza y recuperación de créditos, con la infraestructura física y recursos logísticos suficientes para desarrollar apropiadamente sus funciones, de ello, puede deducirse que el desarrollo apropiado de sus funciones no solo implica una efectiva labor de cobranza sino que también un respeto irrestricto a la normativa vigente, tal y como puede desprenderse del numeral i, literal h) del artículo 1 del Reglamento, referido a los compromisos asumidos por consumidores finales, en el mismo que se menciona la necesidad de que estos acuerdo se encuentren acordes a la normativa de protección del consumidor.

Por tal motivo, en atención a que la referida propuesta normativa podría impactar en las disposiciones establecidas por las entidades financieras para la cobranza y recuperación a la cual hace mención el Reglamento, es que consideramos necesario que se solicite la opinión de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS).

Dictamen aprobado por unanimidad, recaído
en el Proyecto de Ley 6490/2023-CR.

*Finalmente, consideramos que la medida que se busca implementar generaría un impacto positivo en un sector específico de los consumidores –aquellos expuestos a una relación de consumo–; sin embargo, **sugerimos que el análisis costo beneficio del Proyecto de Ley cuente con un mayor desarrollo del análisis cuantitativo y cualitativo de la propuesta normativa**, a efectos de dotarle de mayor solidez.*

III. CONCLUSIONES

Sobre la base de las consideraciones expuestas, se concluye que:

- *El Proyecto de Ley N° 6490/2023-CR, Proyecto de Ley que modifica la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para mejorar los métodos de cobranza, tendría un impacto positivo para aquellos propietarios de inmuebles que no autorizaron a terceros a consignar sus direcciones para el envío de comunicaciones y notificaciones de índole comercial; por lo que consideramos que esta propuesta legislativa resulta viable en tanto se tome en cuenta las observaciones realizadas*
- *Asimismo, recomendamos considerar las sugerencias vertidas en el presente informe, a efectos de contribuir con el perfeccionamiento de la propuesta normativa bajo análisis.*

La Comisión coincide con la opinión del Indecopi en el sentido que la norma bajo análisis tendría un impacto positivo ante la problemática planteada la cual evitaría que los propietarios de inmuebles que no se encuentran inmersos en una relación de consumo –pero que, no obstante, estarían expuestos a la misma, y que, además, no han brindado su consentimiento– dejen de recibir documentación de cobranzas dirigidas a terceros. Así también coincidimos en que debería privilegiarse también la entrega de estos documentos a través de medios electrónicos a fin de modernizar el Código en ese extremo y ponerlo acorde a las nuevas tecnologías.

También, la Comisión ha solicitado las opiniones de la Autoridad Nacional de Protección de datos personales a fin de evaluar si la propuesta planteada se encuentra acorde a la Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales, así también a la Superintendencia de Banca, Seguros y Afps a fin de evaluar si la propuesta no trasgrede lo normado por dicha institución.

4.4.3.2. La Presidencia del Consejo de Ministros – PCM

La Presidencia del Consejo de Ministros – PCM ha mediante Oficio D000140-2024-PCM-SG de fecha 19 de enero de 2024 suscrito por el Secretario General Señor Oscar Gómez Castro, traslada la Nota de Elevación D000032-2024-PCM-OGAJ de la Oficina General de Asesoría Jurídica de la PCM, remitiendo el Informe 000007-2024-OAJ/INDECOPÍ suscrito por la Dirección de la Autoridad de Protección del Consumidor y la Oficina de Asesoría Jurídica del Indecopi, el mismo que señalado textualmente:

CONCLUSIONES

Sobre la base de las consideraciones expuestas, se concluye que:

- i) *El Proyecto de Ley N° 6490/2023-CR, Proyecto de Ley que modifica la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para mejorar*

Dictamen aprobado por unanimidad, recaído
en el Proyecto de Ley 6490/2023-CR.

*los métodos de cobranza, tendría un impacto positivo para aquellos propietarios de inmuebles que no autorizaron a terceros a consignar sus direcciones para el envío de comunicaciones y notificaciones de índole comercial; por lo que consideramos que esta propuesta legislativa **resulta viable** en tanto se tome en cuenta las observaciones realizadas.*

- ii) *Asimismo, recomendamos considerar las sugerencias vertidas en el presente informe, a efectos de contribuir con el perfeccionamiento de la propuesta normativa bajo análisis.*

4.4.3.3. La Asociación de Bancos del Perú – Asbanc

La Asbanc ha señalado textualmente:

Cuestionamientos de fondo a la propuesta - efectos.

6. Sin perjuicio de lo anterior, nuestro gremio considera que una propuesta como la planteada en el proyecto de ley bajo comentario, implica una vulneración al derecho que tiene el propio consumidor a la protección de sus intereses económicos y a un trato equitativo frente a las entidades financieras, además de una seria limitación para la obtención de créditos, con el agregado que la exigencia de la autorización del propietario del inmueble donde reside se implica un serio obstáculo a su derecho a acceder al crédito; más si se tiene en cuenta que el cumplimiento de dicha exigencia se encuentra fuera de su dominio y sin ella, se quedará sin financiamiento.

Cabe agregar que supeditar el acceso al crédito para las personas que viven en inmuebles arrendados a la autorización del propietario del bien constituye una medida que va en contra de los esfuerzos en favor de la inclusión financiera, en la medida que en la alta probabilidad que el propietario niegue esa autorización, el inquilino quedaría fuera del financiamiento del sistema financiero, empujándolo a buscar oportunidades de financiamiento en los sectores informales como es el caso de los créditos “gota a gota”, con las consecuencias que son conocidas por todos.

7. Adicionalmente, independientemente de las limitaciones que supone para el otorgamiento de créditos y la inclusión financiera, nuestro gremio considera preocupantes los efectos de este proyecto sobre la gestión de cobranza de los créditos que se otorguen a las personas.

Lo anterior adquiere especial relevancia si se tiene en cuenta, que, conforme al marco normativo vigente, para la realización de acciones legales orientadas a la recuperación de operaciones de crédito no pagadas, es determinante la debida notificación de determinados actos en el domicilio declarado por el deudor, sin lo cual, las posteriores acciones de cobro serían ineficaces.

En ese sentido, el proyecto al condicionar toda notificación a la existencia de la autorización, introduce un serio obstáculo a la recuperación de créditos otorgados, más cuando las acciones de cobranza pueden realizarse en fecha muy posterior al otorgamiento del crédito y el propietario pudiera haber cambiado de opinión para dar su autorización para el crédito.

Dictamen aprobado por unanimidad, recaído
en el Proyecto de Ley **6490/2023-CR**.

Lo anterior es relevante si se tiene en cuenta que el eje central sobre el que descansa esta propuesta es la existencia de una autorización del propietario del inmueble, que en el tiempo puede cambiar de parecer, dejando al acreedor con un problema real de recuperación, lo cual a la larga termina por afectar la protección del ahorrista, eje central sobre el que se estructura la regulación financiera.

Cabe agregar, que el Proyecto puede fomentar denuncias de las personas que, ante la solicitud al propietario para su autorización, no la recibe, quedando sin acceso al crédito. Ante ello, los usuarios se sentirán afectados lo cual puede propiciar denuncias por discriminación o trato diferenciado injustificado.

Como consecuencia de lo anteriormente expresado, nuestro gremio considera que el presente proyecto debe ser archivado por cuanto, lejos de beneficiar a las personas naturales, sobre todo a las de más bajos ingresos, les impedirá acceder a créditos, frenando seriamente los esfuerzos a favor de la inclusión financiera y desprotegiendo al ahorrista, con lo cual se incumple el rol de garante del ahorro del público previsto en la Constitución.

Adicionalmente, cabe agregar que la exigencia de dicha autorización eleva los costos y trámites operativos en el otorgamiento de los créditos, todo lo cual termina traduciéndose en un incremento en la tasa de interés por el agravamiento de los riesgos, efecto no deseado para un país que pretende una mayor inclusión financiera.

La Comisión ha considerado los efectos que ha señalado la asociación, sin embargo considera necesario realizar modificaciones en favor de los terceros ajenos a la relación de consumo, y en consideración a ello, replantea la propuesta legislativa bajo análisis.

- 4.4.3.4. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's**, en el Informe Conjunto 00043-2024-SBS, suscritos por los Superintendente Adjunto de Banca y Microfinanzas, Superintendente Adjunta de Asesoría Jurídica y Superintendente Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera, señala lo siguiente:

Con relación a la autorización para remitir notificaciones al domicilio de un tercero ajeno a la relación de consumo

3. El Proyecto de Ley tiene por objeto modificar el literal g) del artículo 62 del Código de Consumo, estableciendo que una entidad del sistema financiero debe validar que su cliente cuente con la autorización previa, informada, expresa e inequívoca del tercero propietario del inmueble, quien es ajeno a la relación contractual de consumo, de manera previa a remitir los estados de cuenta y notificaciones de cobranza a dicha dirección domiciliaria, siempre que se trate de un domicilio contractualmente acordado o que el deudor haya señalado un nuevo domicilio válido.

4. Esta Superintendencia no tiene competencia directa sobre las acciones de cobranza que implementen las empresas del sistema financiero, siendo que este tipo de procedimientos son revisados por el INDECOP; con excepción de lo señalado en el Manual de Contabilidad para las Empresas

Dictamen aprobado por unanimidad, recaído
en el Proyecto de Ley **6490/2023-CR**.

del Sistema Financiero sobre al tratamiento contable que deben tener las empresas respecto a los créditos en situación de cobranza.

5. Las empresas del sistema financiero recaban la información de cada uno de sus clientes desde el momento de la contratación de productos y/o servicios, la que incluye una dirección domiciliaria. Ello se evidencia en los contratos que se suscriben o a través de cualquier otro medio mediante el cual el usuario -con carácter de declaración jurada- fija su domicilio. Esta declaración resulta suficiente, en términos legales, para realizar las acciones pertinentes para el cumplimiento de las obligaciones que se derivan de la relación entre las partes. Cabe resaltar que las acciones de cobranza que realizan las empresas constituyen una parte importante del flujo de otorgamiento de créditos, puesto que procuran la recuperación del monto de dinero otorgado a los usuarios, contribuyendo de esta manera a mantener la estabilidad financiera y a la protección de los ahorros del público.

6. Respecto al envío de los estados de cuenta, el usuario podría verse afectado al no poder recibir dicha documentación en el lugar donde reside, o en su centro de labores, u otra dirección que este prefiera, lo cual podría tener impacto sobre el pago de sus deudas al no conocer los montos y fechas de vencimiento.

7. Si un usuario considera que se está perturbando su tranquilidad con gestiones de cobranza por obligaciones que no le son atribuibles, puede oponerse a que las empresas del sistema financiero realicen este tipo de gestiones, para lo cual puede recurrir al INDECOPI.

IV.CONCLUSIÓN

- 1. Considerando que las normas emitidas por esta Superintendencia no desarrollan aspectos relativos a procedimientos de cobranza, y que las partes de una relación obligacional pueden establecer acuerdos válidos sobre la información que comparten y el uso que se le dará a esta, siendo dicho acuerdo de naturaleza privada, esta Superintendencia opina desfavorablemente respecto de la modificación del literal g) del artículo 62 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor contenida en el Proyecto de Ley.*
- 2. Se considera necesario requerir la opinión institucional del Instituto de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual (INDECOPI).*

La Comisión ha considerado oportuno la opinión de la SBS, sin embargo considera necesario realizar modificaciones en favor de los terceros ajenos a la relación de consumo y replantea la formula legal planteada por el proyecto de ley bajo análisis.

4.4.3.5. Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – Aspec, expresa su conformidad con la iniciativa legislativa por cuanto señalan que:

- *Existe un elevado número de consumidores ajenos a los contratos que otros ciudadanos hayan podido suscribir con empresas de distintos ámbitos y que,*

Dictamen aprobado por unanimidad, recaído
en el Proyecto de Ley 6490/2023-CR.

pese a ello, se ven involucrados en procesos de cobranza coactiva que los afectan económica y anímicamente.

- *Ello ocurre porque las empresas acreedoras no cumplen con la elemental tarea de verificar, como deberían, la información domiciliaria que les brinda el deudor.*
- *Por dicha razón esta propuesta es bienvenida y está destinada a prevenir muchos conflictos en salvaguarda de los derechos del consumidor*

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

4.5.1. Análisis del marco normativo

El Texto sustitutorio que contiene el presente dictamen se encuentra acorde a la Constitución y en armonía con la política pública establecida en la ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el numeral 3 del artículo VI Políticas Públicas, establece que el Estado *orienta sus acciones a defender los intereses de los consumidores contra aquellas prácticas que afectan sus legítimos intereses y que en su perjuicio distorsionan el mercado; y busca que ellos tengan un rol activo en el desarrollo del mercado, informándose, comparando y premiando con su elección al proveedor leal y honesto, haciendo valer sus derechos directamente ante los proveedores o ante las entidades correspondientes.*

Asimismo, armoniza con el propio Código de Protección y Defensa del Consumidor que ha establecido la prohibición de enviar estados de cuenta, facturas o boletas por pagar y notificaciones de cobranza, sea cual fuera la naturaleza de estas últimas, al domicilio de un tercero ajeno a la relación de consumo, en el presente dictamen, se desarrolla la prohibición.

El Texto Sustitutorio que contiene el presente dictamen armoniza con las normas del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), dado que no contradice ninguna norma de dicho sector.

4.5.2 Efecto de la vigencia de la norma

El Texto Sustitutorio que se plantea tendrá incidencia en los procedimientos de cobranza de los proveedores, los mismos que son de responsabilidad de dichos agentes del mercado y con tal lo ha señalado la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's, *la Superintendencia no tiene competencia directa sobre las acciones de cobranza que implementen las empresas del sistema financiero, siendo que este tipo de procedimientos son revisados por el INDECOP; con excepción de lo señalado en el Manual de Contabilidad para las Empresas del Sistema Financiero sobre al tratamiento contable que deben tener las empresas respecto a los créditos en situación de cobranza.*

En concreto, no se derogará ninguna norma de nuestro ordenamiento legal vigente, por consiguiente, la propuesta no contraviene la Constitución Política del Perú, tampoco contraviene alguna ley, más bien guarda armonía con la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que guarda relación con las políticas públicas y principios que el Código establece.

Dictamen aprobado por unanimidad, recaído
en el Proyecto de Ley 6490/2023-CR.

4.6. Análisis costo - beneficio

El análisis costo beneficio sirve como método de análisis para conocer en términos cuantitativos los impactos y efectos que tiene una propuesta normativa sobre diversas variables que afectan a los actores, la sociedad y el bienestar general, de tal forma que permite cuantificar los costos y beneficios.

En ese sentido, la naturaleza del presente dictamen se ha considerado realizar un análisis cualitativo mediante el cual se identifique los efectos sobre las personas o los grupos de personas (usuarios y consumidores) en las que impactará la norma propuesta. Asimismo, es preciso mencionar, que el texto sustitutorio propuesto resultará beneficioso para la los consumidores y para los proveedores, bajo los siguientes alcances:

Incidencia para el Estado (INDECOPI/ ORSP/ SBS)

Costo	Beneficios
El Indecopi, los organismos reguladores de los servicios públicos y la SBS cuentan con los recursos administrativos y de personal (se financiará con cargo a su presupuesto institucional sin demandar recursos adicionales al tesoro público) para el cumplimiento de la norma dentro de marco de sus competencias, por tanto, no generará mayor costo para el Estado.	- Se reducen los conflictos generados por notificaciones de cobranza dirigida a terceros, aliviando la carga procesal tanto administrativa como judicial. - Se garantizará un estado eficiente y transparente.

Incidencias para el consumidor

Costo	Beneficios
Realizar la gestión previa para determinar fehacientemente la remisión del domicilio electrónico de cobranza.	Se alivia la carga de diversos ciudadanos que se ven perjudicados por notificaciones de cobranza correspondientes a terceros, y que les podría generar el emplazamiento procesal de demandas administrativas y judiciales por obligación de dar suma de dinero, la anotación de órdenes judiciales en el registro de propiedad inmueble, la ejecución de medidas cautelares de embargo del inmueble y la afectación a su imagen crediticia, entre otros.

Dictamen aprobado por unanimidad, recaído
en el Proyecto de Ley 6490/2023-CR.

Incidencias para el proveedor

Costo	Beneficios
Los proveedores deben verificar fehacientemente el lugar electrónico donde dirigirán la cobranza y recuperación de créditos, con la infraestructura física y recursos logísticos suficientes para desarrollar apropiadamente sus funciones, que no solo implica una efectiva labor de cobranza, sino que también un respeto irrestricto a la normativa vigente.	- Se mejora la recuperación de sus créditos o la cancelación total de sus bienes o servicios, dado que la información que proporcionará el consumidor será domicilio electrónico. - Mejora su relación con el consumidor al transparentar los métodos de cobranza que utilice.

De la evaluación a los costos y beneficios establecidos, se puede confirmar que los usuarios o consumidores serán beneficiados.

Por tanto, el texto sustitutorio propuesto genera un beneficio para los consumidores y con ello se les otorga una debida protección de parte del Estado estableciendo condiciones el privilegiar las notificaciones a través de medios electrónicos.

4.7. Posición de la Comisión

4.7.1. Respetto de la situación de consumidor del tercero que recibe los documentos de cobranza

Luego de haber analizado cada una de las opiniones recibidas, se puede observar que, si bien el Código de Protección y Defensa del Consumidor no señala taxativamente que la persona que recibe en su domicilio requerimiento de cobranza en relación a la deuda de tercero sea considerada consumidor para los efectos de estar protegida por las reglas del Código, la jurisprudencia ya lo viene considerando como tal en el entendido que dicho tercero está expuesto a los efectos de una relación de consumo.

Se cuenta con basta jurisprudencia administrativa del Indecopi en el sentido de considerar consumidores a quienes sin ser parte de una relación de consumo son afectados directamente con los efectos de los procedimientos de cobranza de otras personas; sin embargo de la revisión realizada hay resoluciones con votos en discordia que niegan esta calidad de consumidor al tercero afectado tal como se observa en la resolución 0142-2016-SPC Indecopi en el expediente 065-2015-CPC- Indecopi -AQP de fecha 18 de enero de 2016, donde la vocal en discordia señala

9. La inclusión de esta calificación de consumidores como sujetos tutelados, se condice con la finalidad de los procedimientos por infracción a las normas de Protección al Consumidor, que busca detectar aquellos defectos que surjan en el marco de una dinámica de consumo, considerando la asimetría informativa que existe en este tipo de relación. Las normas de protección al consumidor no tienen como finalidad regular los

Dictamen aprobado por unanimidad, recaído
en el Proyecto de Ley 6490/2023-CR.

distintos actos que desarrollan las personas en la realidad, sino aquellas relaciones jurídicas entabladas en virtud de un acto de consumo o potencial acto de consumo.

10. *En el presente caso, la señora Moscoso denunció al Banco Financiero S.A. del Perú (en adelante, el Banco) por remitir a su domicilio documentación dirigida a la señora Yenny Ortiz Zamalloa (en adelante, la señora Ortiz).*

11. *En contraste con lo establecido en los párrafos 7 a 9 de la presente, a fin de evaluar si la relación jurídica existente entre la señora Moscoso y el Banco constituye una relación de consumo, debía analizarse previamente si la denunciante calificaba como consumidor en el marco de la relación existente con dicha empresa.*

12. *De la información que obra en el expediente, se puede advertir que el hecho denunciado por la señora Moscoso, referida a su relación con el Banco no se encuentra directamente vinculado a bienes o servicios brindados por tal entidad que el denunciante haya contratado o disfrutado o a los que se encuentre expuesta como consecuencia de la contratación o uso de este bien. En atención a ello, a criterio de la vocal que suscribe el presente voto, la señora Moscoso no calificaba como consumidora en los términos establecidos por el numeral 1.1 del artículo IV del Título Preliminar del Código.*

13. *En efecto, la denunciante no ha cuestionado ningún bien o servicio brindado por la denunciada en la que haya intervenido como consumidor o posible consumidor, así pues, la señora Moscoso ha cuestionado un defecto suscitado en una relación de consumo ajena.*

14. *Como puede verse, la señora Moscoso no ha participado como consumidora en la relación cuestionada, además que de la revisión de los hechos materia del presente procedimiento, no se desprende que esta pueda, siquiera, verse expuesto a ser consumidor en los términos de la norma.*

15. *Cabe indicar que, si bien la señora Moscoso podría haberse visto afectada por la remisión de cartas a su domicilio respecto de la deuda de un tercero, dicha situación no está siendo cuestionada en el marco de una relación de consumo con el Banco, toda vez que la denunciante no ha cuestionado un servicio brindado por dicha entidad que haya contratado o disfrutado o se encuentre en una etapa preliminar o expuesta a la contratación o uso de este bien.*

Por lo expuesto, la vocal firmante del presente voto considera que corresponde revocar la resolución venida en grado; y, reformándola, declarar improcedente la misma, dado que la señora Moscoso no calificaba como consumidora, de acuerdo a los términos establecidos por el Código y, por tanto, no se configuraba una relación de consumo entre esta y la denunciada.

Es importante señalar que cuando se reciben este tipo de cobranzas los ciudadanos, así no sean a quienes va dirigida la cobranza, se ven afectados en su tranquilidad y salud emocional por la carga que conlleva recibir este tipo de documentos en su mayoría intimidatorios.

4.7.2. Respecto de contar con autorización previa, informada, expresa e inequívoca del propietario del bien inmueble que se señala como domicilio de cobranza.

Los proveedores del sector banca y finanzas señalan que contar autorización previa, informada, expresa e inequívoca del propietario del bien inmueble que se señala como domicilio de cobranza sería muy difícil de conseguir. Así también, señalan que los contratos de arrendamiento no necesariamente tienen un registro o tienen un documento que lo sustente, dado que las personas domicilian con diferentes condiciones familiares, amicales, etc. y no sólo como inquilinos. Sumado al hecho que no todos los domicilios se encuentran registrados a nombre de sus reales propietarios, al no encontrarse saneados sólo se puede tener la calidad de posesionario.

Dictamen aprobado por unanimidad, recaído
en el Proyecto de Ley **6490/2023-CR**.

Otro problema que podría presentarse, señala los proveedores es el de aquel propietario del inmueble que inicialmente puede haber dado su consentimiento, y en el tiempo cambia de opinión o simplemente vende el inmueble, dejando al acreedor con un problema real de recuperación.

Finalmente señalan que la exigencia de la autorización previa, informada, expresa e inequívoca del propietario del bien inmueble que se señala como domicilio de cobranza podría generar una elevación de los costos y trámites operativos en el otorgamiento de los créditos, que podría incrementar la tasa de interés por el agravamiento de los riesgos, o los mecanismos adicionales de futuras cobranzas y que de esta forma se trasladan a los usuarios.

Al respecto, la Comisión considera que, si bien podrían generarse esas consecuencias no deseadas, también hay que tener en consideración las molestias y perjuicios emocionales y hasta económicos que generan a terceros ajenos a la relación de consumo, sobre todo aquellos que fueron sorprendidos y jamás autorizaron que dichas comunicaciones lleguen a sus domicilios, tal como lo ha evaluado el Indecopi, por ello la Comisión siguiendo la recomendación del Indecopi como autoridad nacional de consumo se inclina por impulsar las notificaciones de cobranza a través de medios electrónicos.

4.7.3. Necesidad de impulsar las notificaciones de cobranza a través de medios electrónicos

El Indecopi es de la opinión de privilegiar el envío de información a través de medios electrónicos en los casos en que el deudor no cuente con un domicilio propio y no cuente con la autorización de su arrendatario.

La Comisión coincide con el Indecopi, además de lo señalado anteriormente estableciendo en el literal g) del artículo 62 del Código del Consumidor que el deudor debe informar al propietario del domicilio y contar con la autorización previa, expresa e inequívoca de este y en el caso de que el deudor no cuente con domicilio propio o con la autorización del arrendatario, el proveedor realizará el envío de estados de cuenta, facturas por pagar y notificaciones de cobranza a través de medios electrónicos.

De este modo, no sólo se protege al tercero ajeno a la relación de consumo, sino que además se moderniza la legislación de consumo con el uso de las nuevas tecnologías, sabiendo además que en la gran mayoría de las personas que acceden al crédito formal tienen acceso a medios electrónicos donde reciben comunicaciones y que puede servir para acceder a la comunicación que el proveedor requiere hacer para ejecutar sus cobranzas.

V. CONCLUSIÓN

Por las consideraciones expuestas, la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, de conformidad con lo establecido en el literal b) del artículo 70 del Reglamento del Congreso de la República, recomienda la **APROBACIÓN** del Proyecto de Ley **6490/2023-CR**, con el siguiente texto sustitutorio:

Dictamen aprobado por unanimidad, recaído
en el Proyecto de Ley 6490/2023-CR.

TEXTO SUSTITUTORIO

LEY QUE MODIFICA LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, PARA PROTEGER AL TERCERO AFECTADO POR MÉTODOS DE COBRANZA PROHIBIDOS

Artículo único. Modificación del artículo 62 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

Se modifica el artículo 62, literal g, de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los siguientes términos:

"Artículo 62.- Métodos abusivos de cobranza

A efectos de la aplicación del artículo 61, se prohíbe:

[...]

- g. Enviar estados de cuenta, facturas por pagar y notificaciones de cobranza, sea cual fuera la naturaleza de estas últimas, al domicilio de un tercero ajeno a la relación de consumo, salvo que se trate de un domicilio contractualmente acordado o que el deudor haya señalado un nuevo domicilio válido. **Para efecto de la salvedad, el proveedor privilegia el envío de estados de cuenta, facturas por pagar y notificaciones de cobranza a través de dirección electrónica válida".**

Dese cuenta
Sala de Comisión
Lima, 29 de abril de 2024.



Firmado digitalmente por:
GUTIERREZ TICONA Paul
Silvio FAU 20161749126 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 02/05/2024 09:33:12-0500



Firmado digitalmente por:
SOTO PALACIOS Wilson FAU
20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 30/04/2024 10:26:52-0500



Firmado digitalmente por:
BENITEZ CASIANO Eneidesar
Mercedes FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 02/05/2024 18:38:38-0500



Firmado digitalmente por:
BAZAN NARRO Sigrid Tesoro
FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 30/04/2024 16:48:59-0500



Firmado digitalmente por:
TUDELA GUTIERREZ Adriana
Josefina FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 02/05/2024 15:42:01-0500



Firmado digitalmente por:
BARBARAN REYES Rosangella
Andrea FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 30/04/2024 12:15:15-0500



Firmado digitalmente por:
CAMONES SORIANO Lady
Mercedes FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 02/05/2024 16:08:23-0500

Dictamen aprobado por unanimidad, recaído
en el Proyecto de Ley 6490/2023-CR.



Firmado digitalmente por:
MORANTE FIGARI Jorge
Alberto FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 02/05/2024 17:49:16-0500



Firmado digitalmente por:
OBANDO MORGAN Aristela
Ana FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 30/04/2024 11:22:36-0500



Firmado digitalmente por:
JAUREGUI MARTINEZ DE
AGUAYO Maria De Los Milagros
Jackeline FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 02/05/2024 09:43:31-0500



Firmado digitalmente por:
CERRON ROJAS Waldemar
Jose FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 03/05/2024 10:20:37-0500

ACTA

DÉCIMA SEXTA SESIÓN ORDINARIA

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

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2023-2024

Semipresencial

Sala Francisco Bolognesi del Palacio Legislativo – Congreso de la República
Plataforma Microsoft Teams

Lunes 29 de abril de 2024

Resumen de acuerdos:

- Se aprobó por unanimidad el dictamen recaído en el Proyecto de Ley 6490/2023-CR.
- Se aprobó por mayoría el dictamen recaído en el Proyecto de Ley 7117/2023-CR.
- Se aprobó por mayoría el dictamen recaído en los proyectos de ley 6815/2023-CR y 7602/2023-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 13 min del día lunes 29 de abril de 2024 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 décima sexta 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 BARBARÁN REYES, Rosangella; TUDELA GUTIÉRREZ, Adriana Josefina; REVILLA VILLANUEVA, César Manuel; MORANTE FIGARI, Jorge Alberto; OBANDO MORGAN, Auristela Ana; GONZA CASTILLO, Américo; CERRÓN ROJAS, Waldemar José; ARRIOLA TUEROS, José Alberto; CAMONES SORIANO, Lady Mercedes; BAZÁN NARRO, Sigrid Tesoro; GUTIÉRREZ TICONA, Paúl Silvio y JAUREGUI MARTÍNEZ DE AGUAYO, María de los Milagros Jackeline.

También dio cuenta de la licencia de la congresista PAREDES PIQUÉ, Susel Ana María y la justificación de inasistencia del congresista CORDERO JON TAY, Luis Gustavo.

ACTA

El PRESIDENTE puso a consideración el acta de la décima quinta sesión ordinaria, de fecha 15 de abril de 2024, aprobada con dispensa de su lectura en su oportunidad, no habiendo observaciones, se dejó constancia que el acta fue aprobada por unanimidad.

I. DESPACHO

El PRESIDENTE, se solidarizó con el congresista Segundo Montalvo Cubas, en razón del accidente de tránsito sufrido en los últimos días, expresando los mejores augurios para su pronta recuperación.

El PRESIDENTE dio cuenta de los documentos recibidos y remitidos por la Comisión hasta el 25 de abril de 2024.

De la misma manera, comunicó que la próxima semana se convocará a sesión descentralizada en la ciudad de Huancavelica, que se ha hecho llegar a sus despachos congresales el programa

que incluye la *Audiencia Pública Descentralizada*. Acto seguido, invocó a los miembros titulares de la Comisión a efecto de asistir a las actividades señaladas donde se tratará la problemática de los servicios públicos de la Región Huancavelica, que por primera vez en la historia la sesión se traslada a dicha zona, luego, dio cuenta de los ministros, viceministros, funcionarios y de autoridades que confirmaron su asistencia.

II. INFORMES

No hubo informes.

III. PEDIDOS

No hubo pedidos.

IV. ORDEN DEL DÍA

Como primer punto del orden del día, el PRESIDENTE anunció que se tiene programado el debate del contenido del predictamen recaído en el Proyecto de Ley 6490/2023-CR, que propone, con texto sustitutorio, la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para proteger al tercero de los métodos abusivos de cobranza, el cual fue remitido vía digital a los respectivos despachos.

Al respecto, sustentó los alcances del predictamen y dijo que es una iniciativa busca proteger al tercero ajeno a una relación de consumo, de recibir notificaciones de cobranza y muchas veces con amenazas de embargo. La situación es que cuando el consumidor señala una dirección a la cual el proveedor realiza las gestiones de cobranza y en muchas oportunidades ya no reside allí o nunca radicó y el tercero ajeno a dicha relación de consumo es perturbado con cobranzas que no son de su responsabilidad.

Luego, indicó que es importante señalar que cuando se reciben este tipo de cobranzas los ciudadanos, así no sean a quienes va dirigida la cobranza, se ven afectados en su tranquilidad y salud emocional por la carga que conlleva recibir este tipo de documentos en su mayoría intimidatorios. Refirió que la propuesta proponía pedir autorización previa del propietario del inmueble para efectos de dichas notificaciones.

Seguidamente, señaló que para el estudio de la propuesta se contó con las opiniones técnicas del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual Empresa (Indecopi), de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), de la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú (SBS), de la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc) y de la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (Aspec). Manifestó que los contratos de arrendamiento no necesariamente tienen un registro o tienen un documento que lo sustente, dado que las personas domicilian con diferentes condiciones familiares, etc., y no sólo como inquilinos. Sumado al hecho, refirió que no todos los domicilios se encuentran registrados a nombre de sus reales propietarios, al no encontrarse saneados, sólo se puede tener la calidad de poseionario.

Expresó que, así también una exigencia de la autorización previa del propietario del bien inmueble que se señala como domicilio de cobranza, podría generar una elevación de los costos y trámites operativos en el otorgamiento de los créditos, que podría incrementar la tasa de interés por el agravamiento de los riesgos, o los mecanismos adicionales de futuras cobranzas y que de esta forma se trasladan a los usuarios.

Del mismo modo, mencionó que el predictamen considera que, si bien podrían generarse esas consecuencias no deseadas, también se tiene que tener en consideración las molestias y perjuicios emocionales y hasta económicos que generan a terceros ajenos a la relación de consumo, sobre todo aquellos que fueron sorprendidos y jamás autorizaron que las comunicaciones lleguen a sus domicilios, tal como lo ha evaluado el Indecopi. Ante ello, argumentó que el dictamen siguiendo la recomendación del Indecopi como autoridad nacional de consumo se inclina por impulsar las notificaciones de cobranza a través de medios electrónicos.

Finalmente, dijo que con esta disposición no sólo se protege al tercero ajeno a la relación de consumo, sino que además se moderniza la legislación de consumo con el uso de las nuevas tecnologías, sabiendo además que en la gran mayoría de las personas que acceden al crédito formal, tienen acceso a medios electrónicos donde reciben comunicaciones y que puede servir para acceder a la comunicación que el proveedor requiere hacer, para ejecutar sus cobranzas.

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

La congresista BAZÁN NARRO agradeció a la presidencia de la Comisión que se haya priorizado en la agenda el debate de la presente propuesta legislativa y cree que luces de ello ha dado el informe del Indecopi, de hecho, entiende que la fórmula que se va a someter a votación es fruto del consenso. Indicó que el propio informe del Indecopi menciona que tendría un impacto positivo ante la problemática que se ha propuesto, porque evitaría que los propietarios de inmuebles que no están en una relación de consumo, dejen de recibir documentación de cobranza dirigidos a terceros.

Refirió que el informe del Indecopi también menciona que mucha gente vive en casas que no son propias y no cuentan con la autorización del arrendatario para realizar diversos trámites, es por ello que se ha recogido el planteamiento en el predictamen, es que se priorice la entrega de la notificación o documentación a través de medios electrónicos. Luego, explicó sobre la problemática y de los beneficios que se implementará con la aprobación de la propuesta, al mismo tiempo, dio detalles de varios casos, que algunos fueron visualizados por medios de comunicación.

El PRESIDENTE resaltó la importancia del contenido del predictamen y destacó los beneficios que traerá esta disposición relacionada a las notificaciones de las personas involucradas por medio electrónico.

Acto seguido, no habiendo más intervenciones, el PRESIDENTE sometió a votación el predictamen recaído en el Proyecto de Ley 6490/2023-CR, que propone, con texto sustitutorio, la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para proteger al tercero afectado por métodos prohibidos de cobranza.

Sometido a votación nominal, el dictamen fue aprobado por UNANIMIDAD con 12 votos a favor de los señores congresistas SOTO PALACIOS, Wilson; BARBARÁN REYES, Rosangella; TUDELA GUTIÉRREZ, Adriana Josefina; REVILLA VILLANUEVA, César Manuel; MORANTE FIGARI, Jorge Alberto; OBANDO MORGAN, Auristela Ana; GONZA CASTILLO, Américo; CERRÓN ROJAS, Waldemar José; CAMONES SORIANO, Lady Mercedes; BAZÁN NARRO, Sigrid Tesoro; GUTIÉRREZ TICONA, Paúl Silvio y JAUREGUI MARTÍNEZ DE AGUAYO, María de los Milagros Jackeline.

Prosiguiendo con la agenda del orden del día, el PRESIDENTE señaló que se tiene programado el debate del predictamen recaído en el Proyecto de Ley 7117/2023-CR, que propone, con texto sustitutorio la Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para incluir a las plataformas digitales de comercio electrónico en la obligación de contar con el libro de reclamaciones, la cual fue remitido oportunamente.

Al respecto, sustentó el contenido del predictamen y dio alcances de la problemática y dijo que el comercio electrónico se hace más frecuente en la vida de los consumidores y algunas aplicaciones digitales no tienen disponibles los libros de reclamaciones o puede ser más difícil de encontrarlo dentro de la aplicación digital, y se evidenciaría que muchas veces se le puede pedir a los usuarios que se comuniquen con el servicio al cliente para presentar un reclamo o una queja, realizando el trámite del reclamo más difícil para el consumidor.

Además, indicó que también se ha generado y sigue cierta confusión entre los operadores de justicia, al momento de determinar si los proveedores digitales tienen o no la obligación de contar con el Libro de Reclamaciones.

Luego, refirió que la propuesta legislativa propone modificar el artículo 151 del Código del Consumidor para que las aplicaciones móviles que operan en el país exhiban en un lugar visible, permanente y fácilmente accesible el enlace al Libro de Reclamaciones.

Seguidamente, informó que para la elaboración del predictamen se tuvo en consideración las opiniones recibidas por parte del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS), Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (Aspec), Asociación de Bancos del Perú (Asbanc), Sociedad de Comercio Exterior del Perú (COMEX) y del Especialista en temas de comercio electrónico, el señor Erick Iriarte.

Expresó que siguiendo el espíritu del Código del Consumidor, que estableció la obligación de todo proveedor de exhibir el Libro de Reclamaciones, se considera oportuno y necesario adecuar la normativa a este Libro de Reclamaciones, para incluir, como en su oportunidad lo hicieron normas de menor jerarquía (Reglamento del Libro de Reclamaciones) y la jurisprudencia administrativa del Indecopi, que han establecido la obligación de los proveedores de contar con el Libro y además de exhibirlo, en un lugar visible, permanente y fácilmente accesible al enlace.

Del mismo modo, manifestó que se ha constatado que muchos proveedores ya han implementado el acceso directo, mientras que otros, si bien lo tienen, sin embargo, por la ubicación en la plataforma no es fácil de encontrar el enlace al Libro de reclamaciones, por ello la norma que propone el predictamen uniformizará criterios necesarios para la implementación del mismo.

Mencionó que, conforme al pronunciamiento del Tribunal Constitucional, que ha reconocido en el Libro de Reclamaciones “un instrumento de esencial importancia para lograr nivelar en cierta medida el desequilibrio o asimetría existente en la relación entre el consumidor y el proveedor del servicio”.

Argumentó que el predictamen contiene un texto sustitutorio por el cual se modifican los artículos 150 y 151 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, incluyendo a toda plataforma digital de comercio electrónico la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones. Asimismo, indicó que las plataformas digitales de comercio electrónico tendrán la obligación de exhibir permanentemente en un lugar visible y fácilmente accesible el enlace al Libro de Reclamaciones.

Finalmente, dijo que se ordena que el Poder Ejecutivo adecue el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Decreto Supremo 011-2011-PCM; así como el Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, aprobado por Resolución SBS 04036-2022, a las modificaciones previstas en la ley en un plazo máximo de treinta días calendario contados desde su entrada en vigor.

Finalmente, señaló que con el predictamen se da cumplimiento efectivo a la Sexta Política Pública establecida por el Código que estableció que el Estado debe garantizar mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Para tal efecto, promueve que los proveedores atiendan y solucionen directa y rápidamente los reclamos de los consumidores.

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

La congresista TUDELA GUTIÉRREZ consideró que este predictamen hace una contribución importante para los consumidores, sin embargo, merece un poco más de discusión y análisis, principalmente porque entiende que esta propuesta legislativa no está haciendo una distinción clara entre plataforma intermediaria y proveedores, finalmente el único responsable de la idoneidad del servicio es el proveedor, no la plataforma intermediaria. Ante ello, pidió un poco más de análisis en el fondo para hacer la distinción de una manera clara y que la obligación y la responsabilidad se encuentre en manos de quienes lo sean de la idoneidad del producto. En ese sentido, cree que se podría agregar la palabra proveedor con el Registro Único de Contribuyente (RUC) en los artículos que están siendo modificados, de forma tal que se entienda que la responsabilidad recae sobre quienes están dirigiendo productos o servicios dentro de una relación de consumo y no sobre la plataforma de sí misma. Entonces, dijo que se estaría obligando a empresas digitales internacionales y esa no es una obligación, por lo que recalcó que esta propuesta legislativa tenga mejor análisis e invitar también a diversos expertos en la materia para que puedan exponer su punto de vista y lograr un dictamen más óptimo posible.

Acto seguido, no habiendo más intervenciones, el PRESIDENTE sometió a votación el predictamen recaído en el Proyecto de Ley 7117/2023-CR, que propone, con texto sustitutorio, la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para incluir a las plataformas digitales de comercio electrónico en la obligación de contar con el libro de reclamaciones.

Sometido a votación nominal, el dictamen fue aprobado por MAYORÍA con 11 votos a favor de los señores congresistas SOTO PALACIOS, Wilson; BARBARÁN REYES, Rosangella; REVILLA VILLANUEVA, César Manuel; MORANTE FIGARI, Jorge Alberto; OBANDO MORGAN, Auristela Ana; GONZA CASTILLO, Américo; CERRÓN ROJAS, Waldemar José; CAMONES SORIANO, Lady Mercedes; BAZÁN NARRO, Sigrid Tesoro; GUTIÉRREZ TICONA, Paúl Silvio y JAUREGUI MARTÍNEZ DE AGUAYO, María de los Milagros Jackeline. TUDELA GUTIÉRREZ, Adriana Josefina y con 1 votación en contra de la congresista TUDELA GUTIÉRREZ, Josefina.

—O—

Prosiguiendo con la agenda del orden del día, el PRESIDENTE refirió que se tiene el debate y votación del predictamen recaído en los proyectos de ley 6815/2023-CR y 7602/2023-CR, que propone, con texto sustitutorio, la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para garantizar la salud, seguridad e integridad física de los consumidores.

Al respecto, refirió que después de un exhaustivo análisis de las intervenciones de los congresistas miembros de la Comisión que participaron en el debate en la última sesión y

conforme el compromiso asumido, presentó un nuevo texto sustitutorio que levanta las observaciones expuestas.

Asimismo, indicó que dada la alta incidencia que los consumidores y usuarios deben esperar la atención de diversos servicios en las zonas de acceso a los locales o establecimientos comerciales, es oportuno regular estas situaciones que pueden afectar la salud e integridad física de los consumidores para garantizar compras seguras. Por ello, señaló quien ofrece un servicio o vende un producto tiene la obligación de garantizar no sólo que su producto o servicio no es dañino para la salud de los consumidores, sino también que el ambiente donde lo ofrece al mercado es un ambiente de bienestar físico y mental para los consumidores, porque la salud de los consumidores no solo comprende la ausencia de enfermedades, sino también, el bienestar físico y mental de toda una sociedad.

Del mismo modo, manifestó que es pertinente recordar el mandato del artículo 65 de la Constitución Política que señala que: "El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población"

En ese entender, mencionó que el Estado a la luz del artículo 65 de la Constitución Política es responsable de proteger el interés de los consumidores, lo cual deriva en la aplicación del *principio pro consumidor*, generando así que en todo acto de creación, interpretación e integración normativa que se efectúe en nuestro ordenamiento debe operar el criterio de aplicar o preferir lo más favorable al consumidor; es decir, al Estado le corresponde respecto de los consumidores un especial deber de protección.

En ese sentido, expresó que el texto sustitutorio fue precisado a fin de incluir, que cuando la zona de acceso al establecimiento comercial sea utilizada de manera excepcional y debe de haber previa coordinación con la autoridad local, con el fin de que el proveedor garantice una espera de atención que sea segura para la salud e integridad física de sus consumidores.

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 los proyectos de ley 6815/2023-CR y 7602/2023-CR, que propone, con texto sustitutorio, la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para garantizar la salud, seguridad e integridad física de los consumidores.

Sometido a votación nominal, el dictamen fue aprobado por MAYORÍA con 9 votos a favor de los señores congresistas SOTO PALACIOS, Wilson; TUDELA GUTIÉRREZ, Adriana; GONZA CASTILLO, Américo; CERRÓN ROJAS, Waldemar José; ARRIOLA TUEROS, José Alberto; CAMONES SORIANO, Lady Mercedes; BAZÁN NARRO, Sigrid Tesoro; GUTIÉRREZ TICONA, Paúl Silvio y JAUREGUI MARTÍNEZ DE AGUAYO, María de los Milagros Jackeline y con las votaciones de 3 abstenciones de los congresistas REVILLA VILLANUEVA, César Manuel; MORANTE FIGARI, Jorge Alberto y OBANDO MORGAN, Auristela Ana;

Se deja constancia del voto a favor del predictamen recaído en los proyectos de ley 6815/2023-CR y 7602/2023-CR del congresista Américo Gonza Castillo, a favor. Asimismo, dejó constancia del cambio del sentido del voto a favor del congresista César Revilla Villanueva, por voto en abstención del referido predictamen.

Como último punto de la agenda, el PRESIDENTE señaló que se tiene la presentación del tema: *Problemática del sistema de transporte urbano y su incidencia en los usuarios*. Sobre el particular, indicó que para tratar esta problemática se ha convocado a la señora Marybel Vidal Matos, presidenta del Consejo Directivo de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU).

Al respecto, dijo que se ha invitado a la presidenta del ATU, por los diferentes problemas en el sistema de transportes, como el caos del transporte público y dio a conocer que la ciudad de Lima está considerada en recientes estadísticas como la ciudad con el peor tráfico de América Latina y eso es muy vergonzoso, no solo por el desorden, la contaminación, la pérdida de millones de hora de trabajo, sino porque además tenemos una alta siniestralidad con cientos de heridos y muertos cada año. Además, indicó que el Perú ocupa el segundo lugar del ranking internacional con los peores choferes del mundo.

En ese sentido, preguntó, qué va a hacer los funcionarios de la ATU para resolver estos problemas que afectan cada día a los usuarios del transporte público de Lima y Callao, y qué acciones están haciendo para contrarrestar estos problemas de las largas colas que están en las estaciones del Metropolitano. Seguidamente, le dio la bienvenida y le otorgó el uso de la palabra.

La señora VIDAL MATOS informó que está en el cargo menos de un mes, y que esta llana a trabajar para mejorar el servicio urbano, al mismo tiempo, mediante el uso de diapositivas trató sobre los siguientes asuntos: Sistema Integrado de Transporte (SIT) para Lima y Callao; visión integral sobre el transporte público; medidas inmediatas para mejorar el servicio del Metropolitano; liberación de vías en la carretera central; fortalecimiento de las acciones de fiscalización y las medidas normativas y contractuales.

Luego, ahondó en el tema del sistema integrado de transporte, que comprende las competencias de la ATU con mirada hacia un sistema más óptimo, que abarca al Metro de Lima y Callao, metropolitano y corredores complementarios, transporte especial (taxis, transporte de estudiantes, transporte turístico y transporte de personal), la cual planifica, regula, gestiona, supervisa, fiscaliza y promueve la eficiente operatividad del SIT.

Seguidamente, desarrolló el punto de visión integral para la mejora del transporte público, para lo cual se necesita abordar cuatro aspectos claves que son: infraestructura, vehículos, usuarios y contractual. Asimismo, dio detalles de las acciones inmediatas para mejorar el servicio en el Metropolitano, entre ejecutado y ejecución.

Así también, abordó sobre los siguientes asuntos: estrategia multisectorial liderada por la ATU para prevenir y mitigar el acoso sexual; percepción del usuario sobre medidas adoptadas frente acoso de ATU; reglamento de recaudo único; liberación de vías en la carretera central; fortalecimiento acciones de fiscalización; implementación de operativos nocturnos; incremento de intervenciones en las rutas del metropolitano y corredores complementarios; implementación de aplicativo móvil de fiscalización que fortalece la trazabilidad, transparencia y previene la corrupción.

El PRESIDENTE ofreció el uso de la palabra a los congresistas que quisieran transmitir sus inquietudes u opiniones respecto de la exposición de la funcionaria.

Luego, señaló que entiende que recién ha asumido la dirección del ATU, sin embargo, manifestó que se tiene que trabajar para mejorar el servicio urbano y la problemática del tránsito, al mismo tiempo, indicó que realizará visitas inopinadas en las estaciones del Metropolitano.

Seguidamente, realizó las siguientes preguntas: el sistema integrado de transporte de Lima Callao apenas atiende al 20% de la población, dentro de cuántos años o décadas se va a alcanzar al 100% como lo han hecho otras ciudades de países vecinos como Santiago de Chile; qué medidas está adoptando la ATU frente a las constantes fallas de buses del Metropolitano, que por su antigüedad que pone el riesgo la operación del sistema y que en plazo se estima serán adquiridos nuevos buses; cuál es la situación de los patios talleres, ya tienen licencias, ya están plenamente operativos; cuáles son los planes de ATU para avanzar hacia el 100% de la cobertura de la demanda del servicio en Lima y Callao, en que plazos se va a alcanzar esto y qué está haciendo para lograrse; qué coordinaciones se está realizando con el ministro de Transportes y Comunicaciones, relacionado al nuevo aeropuerto para los usuarios.

La señora VIDAL MATOS respecto a las rutas de interconexión con el aeropuerto, indicó que el viernes se hizo un lanzamiento a los diferentes medios de prensa respecto al plan piloto para esta ruta y explicó sobre el diseño, dirección de las rutas en el aeropuerto y sobre las interconexión y accesibilidad a este nuevo terminal, que va ser 3 veces mayor al terminal actual, como una ciudad.

Luego, abordó sobre los beneficios que conlleva este nuevo aeropuerto, al mismo tiempo, trató sobre la situación de la Línea 2, línea 4, del Metropolitano, de la integración física, integración tarifaria. Acto seguido, expresó que se podría tener una tarjeta que se compartiría con los diversos servicios de modalidades de transporte, eso lo tienen planificado, la cual se podría brindar antes de la apertura, en diciembre, de estos nuevos terminales. Luego, desarrolló sobre la necesidad y el proceso en la gestión de definir la nueva flota para los diversos servicios, por lo que se viene realizando coordinaciones con el Ministerio de Transportes.

Al respecto, refirió que existen ya algunas experiencias internacionales como por ejemplo en Santiago de Chile, que los organismos internacionales como el Banco Mundial respalda a los diferentes transportistas para la adquisición de flota con tecnología limpias y refirió que en eso están abocados.

Al respecto, el PRESIDENTE destacó la importancia de trabajar con voluntad para mejorar el tránsito y organizar las estaciones de los metropolitano de la ciudad de Lima y Callao.

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 décima sexta sesión ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

Eran las 12 h 46 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.