



Dictamen aprobado por MAYORÍA, recaído en el Proyecto de Ley 7588/2023-CR, que propone, con texto sustitutorio, la ley que modifica la Ley 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de servicios financieros, para regular el informe de la denegatoria de un crédito

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 7588/2023-CR, presentado por el Grupo Parlamentario Fuerza Popular, a iniciativa de la Congresista Rosangela Andrea Barbarán Reyes, que propone la "Ley que modifica la Ley 28587, Ley complementaria a la Ley de protección al consumidor en materia de servicios financieros a fin de mejorar la calidad de la información a los usuarios de los servicios financieros".

En la Novena Sesión Extraordinaria de la Comisión, realizada el lunes 27 de mayo de 2024, el dictamen recaído en el Proyecto de Ley 7588/2023-CR fue aprobado por mayoría con 10 votos a favor de los señores congresistas titulares SOTO PALACIOS, Wilson; BARBARÁN REYES, Rosangella; REVILLA VILLANUEVA, César Manuel; MORANTE FIGARI, Jorge Alberto; OBANDO MORGAN, Auristela Ana; ARRIOLA TUEROS, José Alberto; BAZÁN NARRO, Sigrid Tesoro; PAREDES PIQUÉ, Susel Ana María; GUTIÉRREZ TICONA, Paúl Silvio y LUNA GÁLVEZ, José León. Un voto en contra del Congresista CERRÓN ROJAS, Waldemar José y un voto en abstención de la Congresista JAUREGUI MARTÍNEZ DE AGUAYO, Milagros.

I. SITUACIÓN PROCESAL

1.1. Antecedentes procedimentales

El Proyecto de Ley 7588/2023-CR ingresó al Área de Trámite Documentario el 16 de abril de 2024. Fue decretado a la Comisión Economía, Banca, Finanzas e Inteligencia Financiera y a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos como primera y segunda comisión dictaminadora, respectivamente, el 17 de abril de 2024.

La Comisión de Economía, Banca, Finanzas e Inteligencia Financiera en su Décimo Tercera Sesión Ordinaria de fecha 15 de mayo de 2024, aprobó por mayoría el dictamen recaído en el Proyecto de Ley 7588/2023-CR.

1.2. Antecedentes parlamentarios

Se ha realizado una búsqueda en la página web del Congreso de la República, no encontrando antecedentes parlamentarios relacionados con la materia de la propuesta legislativa.

II. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

El **Proyecto de Ley 7588/2023-CR** tiene por objeto modificar el artículo 2 de la Ley 28587, Ley complementaria a la ley de protección al consumidor en materia de servicios financieros, con la finalidad que las entidades financieras brinden información suficiente y pertinente a los usuarios financieros respecto a los requisitos que debe cumplir el futuro prestatario para acceder a un crédito formal, con la siguiente fórmula legal:

Artículo Único. Modificación el artículo 2 de la Ley 28587, Ley complementaria a la ley de protección al consumidor en materia de servicios financieros.

Se modifica la Ley 28587, Ley complementaria a la ley de protección al consumidor en materia de servicios financieros, incorporando un segundo párrafo en su artículo 2, en los siguientes términos:

"Artículo 2.- Transparencia en la información

Las empresas sujetas a los alcances de la presente Ley están obligadas a brindar a los usuarios la información que estos demanden de manera previa a la celebración de cualquier contrato propio de los productos o servicios que brindan, sin perjuicio de lo dispuesto en normas legales de carácter especial. Dicha información debe considerar aquellos aspectos relevantes relacionados principalmente a los beneficios, riesgos y condiciones del producto o servicio financiero que se ofrece en el mercado, conforme la regulación emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. La mencionada obligación se satisface con la puesta a disposición de los usuarios de dicha información en todos los medios utilizados para informar respecto a sus productos o servicios. Las empresas deben designar personal especializado para brindar asesoría a sus clientes sobre los alcances de los mismos.

De otro lado, si el resultado de la evaluación de una solicitud crediticia deviene en desaprobatória, esta será puesta en conocimiento del usuario, de forma expresa y motivada, por escrito o por medio electrónico, indicando los aspectos que no permiten una calificación positiva de su solicitud de crédito."

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

ÚNICA. - Aprobación de normas complementarias

En un plazo no mayor de treinta (30) días calendario contados desde su publicación, la Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones dictará las normas de carácter reglamentario que sean necesarias para garantizar el cumplimiento de la modificación dispuesta en la presente Ley.

2.1. Fundamentación de la propuesta

La propuesta legislativa en análisis se fundamenta en las siguientes apreciaciones:

"Tener acceso al crédito es esencial para que los hogares enfrenten la volatilidad de sus finanzas personales a lo largo del tiempo y para que las empresas, sobre todo las micro y pequeñas empresas, atiendan sus necesidades de capital de trabajo o financien sus inversiones. Por otro lado, acceder a servicios financieros a un costo asequible es crucial para garantizar la seguridad financiera de todas las unidades económicas, de allí la importancia de facilitar la integración de los usuarios financieros al sistema crediticio formal. Sin embargo, en las economías emergentes, con altos niveles de unidades económicas operando dentro de la economía informal, existe un factor relevante, precisamente, en la lucha contra la informalidad financiera y la incorporación de las personas a la economía formal, esto es la información y educación financiera.

Es decir, se requiere que las entidades financieras, no sólo oferten bajas tasas de interés para atraer a los usuarios financieros, sino que ofrezcan, además, información suficiente y pertinente, respecto a los requisitos que debe cumplir el futuro prestatario para acceder a un crédito formal, lo que implica conocer no sólo los requisitos sino la forma de cumplirlos a cabalidad de conformidad con los estándares exigidos por las entidades crediticias. La información que permita acceder al crédito formal es un elemento de suma importancia para construir un entorno amigable y que ejerza capacidad de atracción a quienes buscan fuentes de financiamiento ya sean familias o empresas y así profundizar los servicios de crédito, una de las dimensiones de la inclusión financiera, la que comprende préstamos empresariales y de consumo.

En la actualidad, la transparencia, el traslado de información pertinente respecto a las condiciones y procedimientos de evaluación crediticia no es práctica generalizada en las entidades del sistema bancario y financiero. En ese sentido, es necesario entender que no es suficiente establecer unos requisitos y luego evaluarlos de acuerdo a parámetros técnicos, para luego comunicarle al solicitante de un crédito si califica o no para que se le otorgue dicho crédito.

En una economía que pretende ser inclusiva y que lucha contra la informalidad, es necesario que las entidades bancarias y financieras modifiquen sus protocolos y le ofrezcan al usuario información detallada sobre los requisitos, así como la instrucción básica sobre la forma en la cual cumplirlos acorde con los criterios de evaluación de la entidad, a fin de no sólo atraer a los usuarios sino de incorporarlos efectivamente al circuito financiero de la formalidad. No hacerlo implica que para una persona de bajo nivel educativo o que no cuenta con la información necesaria, pero emprendedora y con expectativas de lograr sus objetivos familiares o de negocios, sólo le queda abierta la vía de buscar alternativas sencillas, pero de alto riesgo en el mercado informal de créditos. Ello, producirá, en el corto plazo el surgimiento de negocios de prestamistas informales, usureros, así como nuevas modalidades de préstamo, ofertadas por organizaciones”.

III. MARCO NORMATIVO

Legislación nacional

- Constitución Política del Perú de 1993: artículos 2, 44 y 65
- Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571
- Reglamento del Congreso de la República
- Ley 27444, Ley de procedimiento administrativo general
- Ley 26889, Ley Marco de la Producción y Sistematización Legislativa.
- Ley 31143, Ley que protege de la usura a los consumidores de servicios financieros.
- Resolución SBS 8181-2015, Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con usuarios del Sistema Financiero.

IV. ANÁLISIS DE LA PROPUESTA LEGISLATIVA

4.1. Análisis técnico de la propuesta legislativa

El consumidor financiero es aquella persona que adquiere productos o servicios de las entidades que conforman el sistema financiero (bancos, financieras, cajas municipales de

ahorro y crédito, cajas rurales de ahorro y crédito, entidades de desarrollo para la pequeña y microempresa y las cooperativas).

Mediante las operaciones activas, los consumidores financieros reciben recursos, y se comprometen a restituirlos en la forma y oportunidad acordadas.

El artículo 65 de la Constitución Política del Perú, consagra 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"*.

La protección al consumidor financiero respecto de los productos y servicios prestados por las empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones se rige por las disposiciones del Capítulo V del Título IV del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹, así como por las normas especiales establecidas en la Ley 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, y las normas reglamentarias emitidas para garantizar su cumplimiento. La regulación y supervisión del sistema financiero, así como los productos y servicios se rige en virtud del principio de especialidad normativa por la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

El sistema financiero cumple un rol fundamental en el desarrollo y crecimiento económico del país al permitir que los consumidores obtengan capital y, de ese modo, cuenten con recursos para invertir y contribuir al desarrollo económico de la nación, por ello un sistema financiero fuerte permite (i) una mejor asignación de los recursos, al incentivar el ahorro a través de la rentabilidad, liquidez, confiabilidad y seguridad del sistema financiero; y (ii) una mejor gestión de los recursos mediante la movilización ágil, reduciendo los costos de transacción, capta recursos de segmentos con capacidad de ahorro y los transfiere a segmentos poblacionales sin capacidad de ahorro.

El impacto en la sociedad, a nivel microeconómico, también es significativo, según el Banco Central de Reserva del Perú - BCRP, el acceso al financiamiento del sistema financiero permite a las micro y pequeñas empresas tener una mayor capacidad de desarrollo, realizar nuevas y más eficientes operaciones, ampliar el tamaño de sus operaciones y acceder a créditos en mejores condiciones; así también a las personas naturales, que no tienen récord crediticio en el sistema, donde conseguir préstamos puede ser complicado debido, por ejemplo, a la falta de historial crediticio.

El historial de crédito es un instrumento en la toma de decisiones de la entidad financiera para otorgar el crédito.

Cuando un consumidor financiero solicita un crédito ante una entidad financiera, la entidad bancaria para poder aprobarlo hace un análisis y conforme el artículo 85 del Código de Protección y Defensa del Consumidor se considera para la contratación de servicios financieros y modificaciones contractuales, lo siguiente:

Artículo 85.- Contratación de servicios financieros y modificaciones contractuales

¹ Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

Sin perjuicio de la observancia de los derechos reconocidos al consumidor en el presente Código, las entidades del sistema financiero pueden decidir la contratación con los usuarios del servicio en función a las condiciones particulares de riesgo, el comportamiento crediticio, las características de los productos que se diseñen para los mercados y la falta de transparencia debidamente reglamentada por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. Cuando las modificaciones o la resolución del contrato tengan por sustento la aplicación de normas prudenciales emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, las empresas no se encuentran obligadas a cursar a sus clientes la comunicación previa que se exige en el artículo 5 de la Ley núm. 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros. Las normas prudenciales emitidas por la citada autoridad son aquellas tales como las referidas a la administración del riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas o por consideraciones del perfil del cliente vinculadas al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento del terrorismo.

Un consumidor financiero responsable debe tener un buen manejo de los créditos a través del cumplimiento de los pagos con el fin de no caer en mora y tener un buen historial crediticio. Las entidades financieras para otorgar el crédito tienen en consideración la existencia de reportes en las centrales de riesgo entre otras variables.

Otra norma de aplicación es el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero (RESOLUCION SBS N° 3274-2017), la misma que señala:

Artículo 41. Resolución o modificación por aplicación de normas prudenciales

- 41.1 Las empresas pueden elegir no contratar o modificar los contratos celebrados con los usuarios en aspectos distintos a las tasas de interés, comisiones o gastos, e incluso resolverlos, sin el aviso previo a que se refiere el artículo 30, como consecuencia de la aplicación de las normas prudenciales emitidas por la Superintendencia, tales como las referidas a la administración del riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas, por consideraciones del perfil del cliente vinculadas al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento del terrorismo, por falta de transparencia de los usuarios, entre otros supuestos que determine la Superintendencia, conforme a lo señalado en el artículo 85 del Código.
- 41.2 La falta de transparencia de los usuarios a que hace referencia el inciso anterior se presenta cuando en la evaluación realizada a la información señalada o presentada por los usuarios antes de la contratación o durante la relación contractual, se desprende que dicha información es inexacta, incompleta, falsa o inconsistente con la información previamente declarada o entregada por el usuario y repercute negativamente en el riesgo de reputación o legal que enfrenta la empresa.
- 41.3 Las empresas deben aplicar lo dispuesto en el inciso 41.1 siempre que previamente se ponga en conocimiento de los usuarios, a través de los formularios contractuales, sobre las situaciones que pueden afectar la contratación o la relación contractual. Asimismo, el personal de las empresas debe informar al respecto a los usuarios antes de la suscripción del formulario contractual.
- 41.4 Si las empresas decidieran resolver el contrato suscrito con el usuario o modificar las condiciones contractuales, por las causales indicadas en el inciso 41.1, deben remitir una comunicación al domicilio de los clientes o a través de los mecanismos que para tal efecto se establezca en los contratos, dentro de los siete (7) días posteriores a dicha modificación o resolución, plazo que podrá ser ampliado por la Superintendencia mediante oficio múltiple. La comunicación debe señalar que la resolución o modificación del contrato se realiza sobre la base de lo dispuesto en el artículo 85 del Código, en aquellos casos en los que esta se produzca como

consecuencia de la detección de actividades que atentan contra el sistema de prevención del lavado de activos o por la falta de transparencia.

41.5 Las empresas deben contar con políticas y procedimientos para la aplicación de lo señalado en este artículo, así como mantener el sustento de sus decisiones, el que debe encontrarse a disposición de esta Superintendencia.

41.6 Cuando los requerimientos de información por parte de entidades gubernamentales versen sobre casos en los que el inicio, resolución o modificación del contrato se encuentre asociado al régimen de prevención del lavado de activos, solo se comunica a la entidad que la contratación, resolución o modificación fueron realizadas de conformidad con lo dispuesto por el artículo 85 del Código."

Cuando un consumidor es rechazado, después de las exigencias solicitadas por las financieras, la iniciativa legislativa bajo análisis considera que el solicitante del crédito debe conocer por parte del banco o entidad financiera la causa de rechazo del crédito. Aunque no todas las entidades suelen responder ante esta solicitud de información, el consumidor tiene el derecho a conocer la causa.

4.2. El derecho a la Información del consumidor financiero

La protección de los derechos del consumidor contemplado en el artículo 65 de la Constitución, tiene un doble rol tuitivo, como principio rector para la actuación del Estado y, como derecho personal y subjetivo.

Como principio rector de la actuación del Estado, la Constitución Política le ordena orientar y fundamentar su activación respecto a cualquier actividad económica, trazando horizonte tuitivo la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, considerando la existencia de asimetría de la información en las relaciones de consumo².

En cuanto al derecho personal y subjetivo, la Constitución Política reconoce la facultad de acción defensiva de los consumidores y usuarios en los casos de transgresión o desconocimiento de sus legítimos intereses; es decir, admite y apoya el atributo de exigir al Estado una actuación determinada cuando se produzca alguna amenaza o afectación efectiva de los derechos del consumidor o del usuario, incluyendo la capacidad de acción contra el propio proveedor.

En ese orden de ideas, el Tribunal Constitucional en clara interpretación del artículo 65° de la Constitución, reconoce que el mismo establece dos obligaciones: a) garantizar el derecho a la información sobre los bienes y servicios que están a su disposición en el mercado; y b) velar por la salud y la seguridad de las personas en su condición de consumidores o usuarios.

La Tercera y Cuarta Política Pública consignadas en el Código establecen:

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, **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.

² Tribunal Constitucional STC Expediente N° 0011-2013-PI/TC.

4. *El Estado reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado y en las relaciones de consumo, orientando su labor de protección y defensa del consumidor (...)*”.

El Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado mediante Ley 29751 estableció como política pública que *“El Estado garantiza el derecho a la información de los consumidores promoviendo que el sector público respectivo y el sector privado faciliten mayores y mejores espacios e instrumentos de información a los consumidores a fin de hacer más transparente el mercado; y vela por que la información sea veraz y apropiada para que sus consumidores tomen decisiones de acuerdo a sus expectativas”*.

Los consumidores tienen derecho a recibir una 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, conforme lo establece el propio Código de Protección y Defensa del Consumidor en su artículo 1. Esta información debe ser objetiva, cierta, eficaz, comprensible y suficiente de todos los productos, bienes y servicios puestos a su disposición. La información proporcionada debe permitir al consumidor a realizar la selección y la elección final que considere oportuna.

La Ley 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece que como política pública que el derecho a la información de los consumidores es garantizado por el Estado mediante la articulación entre las instituciones del sector público responsables con el sector privado de manera que se generen espacios e instrumentos de información dirigida a los consumidores con el propósito lograr mayor transparencia en el mercado; supervisando que la información proporcionada se real, necesaria y completa de forma que los consumidores tomen decisiones de consumo de acuerdo con sus expectativas.

Para el logro de este objetivo se considera el principio de **Soberanía del Consumidor**, con lo que se establece que *“Las normas de protección al consumidor fomentan las decisiones libres e informadas de los consumidores, a fin de que con sus decisiones orienten el mercado en la mejora de las condiciones de los productos o servicios ofrecidos.”*³

Para lograr el objetivo de soberanía del consumidor, con el fin de que se tome una adecuada decisión de consumo, se *“(...) exige que los bienes, productos y servicios que se encuentran a disposición de los consumidores y usuarios en el mercado deben incorporar, llevar consigo o permitir de manera cierta y objetiva, una información veraz, eficaz y eficiente respecto a sus características esenciales”*⁴.

La asimetría de la información se refiere a cuando una de las partes posee más información que la otra, de tal manera que distorsiona su valoración sobre la transacción. Los proveedores del sistema financiero no solo poseen más información que el consumidor financiero; sino que, además, desarrollan sus actividades en un mercado complejo, donde se procesa abundante información especializada.

³ Numeral I del Artículo V del Título Preliminar del citado Código.

⁴ JORGE EDUARDO VILELA CARBAJAL. “El Derecho a la Información en la Protección del Consumidor. Especial Referencia a la Contratación Bancaria” en Revista Derecho y Sociedad Año XXI - N° 34. Asociación Civil Derecho y Sociedad. Perú - 2010. Pag. 121

También, hay que tener en cuenta que el consumidor financiero tiene un bajo nivel de negociación frente al proveedor financiero ya que estamos generalmente ante la contratación masiva, es así como el poder de negociación que tiene el consumidor financiero con las instituciones financieras es casi nulo o muy reducido, dadas las asimetrías de información que caracterizan a los servicios financieros (Prialé, G. y Dias, D. 2010)⁵.

Es decir que el Estado otorga protección al consumidor financiero para equilibrar la situación de asimetría informativa o la de desigualdad en el que se encuentra la parte más débil de la relación contractual al existir desequilibrio económico y de conocimiento de los productos y servicios financieros.

Finalmente, es importante recalcar que el consumidor tiene el derecho a elegir en forma consciente, sin que se generen externalidades que condicionen su elección; para lo cual es indispensable que se cuente con información clara, específica veraz y oportuna.

4.3. Análisis del texto normativo de la propuesta legislativa

Para el análisis de la presente propuesta legislativa, es primordial resaltar los derechos fundamentales de la persona humana, como lo comprende la Constitución Política del Perú, la cual establece en el precepto constitucional del artículo 65, que señala lo siguiente:

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.

Por su parte el Proyecto de Ley 7588/2023-CR, propone modificar la Ley 28587, Ley complementaria a la ley de protección al consumidor en materia de servicios financieros, incorporando un segundo párrafo en su artículo 2, como se presenta en el siguiente cuadro comparativo.

Cuadro 01

Ley 28587, Ley complementaria a la ley de protección al consumidor en materia de servicios financieros	
Artículo 2	Proyecto de ley 7588/2023-CR
"Artículo 2.- Transparencia en la información Las empresas sujetas a los alcances de la presente Ley están obligadas a brindar a los usuarios la información que estos demanden de manera previa a la celebración de cualquier contrato propio de los productos o servicios que brindan, sin perjuicio de lo dispuesto en normas legales de carácter especial. Dicha información debe considerar aquellos aspectos relevantes relacionados principalmente a los beneficios,	"Artículo 2.- Transparencia en la información Las empresas sujetas a los alcances de la presente Ley están obligadas a brindar a los usuarios la información que estos demanden de manera previa a la celebración de cualquier contrato propio de los productos o servicios que brindan, sin perjuicio de lo dispuesto en normas legales de carácter especial. Dicha información debe considerar aquellos aspectos

⁵ Giovana Prialé Reyes y Denise Días, *Financial Inclusion and consumer Protection in Perú: The Branchless banking business* 15 de febrero de 2010.

riesgos y condiciones del producto o servicio financiero que se ofrece en el mercado, conforme la regulación emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. La mencionada obligación se satisface con la puesta a disposición de los usuarios de dicha información en todos los medios utilizados para informar respecto a sus productos o servicios. Las empresas deben designar personal especializado para brindar asesoría a sus clientes sobre los alcances de los mismos.

relevantes relacionados principalmente a los beneficios, riesgos y condiciones del producto o servicio financiero que se ofrece en el mercado, conforme la regulación emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. La mencionada obligación se satisface con la puesta a disposición de los usuarios de dicha información en todos los medios utilizados para informar respecto a sus productos o servicios. Las empresas deben designar personal especializado para brindar asesoría a sus clientes sobre los alcances de los mismos.

De otro lado, si el resultado de la evaluación de una solicitud crediticia deviene en desaprobatoria, esta será puesta en conocimiento del usuario, de forma expresa y motivada, por escrito o por medio electrónico, indicando los aspectos que no permiten una calificación positiva de su solicitud de crédito."

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

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

Conforme a lo establecido en los artículos 75 y 76 del Reglamento del Congreso de la República, se ha verificado que el Proyecto de Ley 7588/2023-CR cumple con las exigencias señaladas en los mencionados artículos: 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 describe el análisis costo beneficio, el mismo que requiere ser reforzado.

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

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.

El Congreso de la República aprobó la Agenda Legislativa para el Periodo Anual de Sesiones 2023-2024⁶, 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.

⁶ Resolución Legislativa del Congreso 002-2023-2024-CR, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 17.10.2023.

La Agenda Legislativa para el Periodo Anual de Sesiones 2023-2024, tiene relación directa con las Políticas de Estado del Acuerdo Nacional, el mismo que establece como Objetivo II, Equidad de Justicia Social, en el punto 18. orientado a la Búsqueda de la competitividad, productividad y formalización de la actividad económica., establece las acciones del Estado. Asimismo, en el Objetivo III. Competitividad del País, y en el numeral 17. Afirmación de la Economía Social de Mercado, establece medidas referidas a los consumidores y los usuarios de servicios públicos (tema 77).

4.4.3. Análisis de compatibilidad constitucional e idoneidad legislativa.

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

Por su parte, el Tribunal Constitucional, en sentencia recaída en el Expediente N°018-2003-AI/TC de 26 de abril de 2004 señala que el Estado cumple plurales funciones, entre ellas, "(...) defiende al interés de los consumidores y usuarios como consecuencias de las relaciones asimétricas con el poder fáctico de las empresas proveedoras. Por ende, (...) tal responsabilidad conlleva la aplicación del principio pro-consumidor, generando así que, en todo acto de creación, interpretación e integración normativa que se efectúe en nuestro ordenamiento, debe operar el criterio de estarse a lo más favorable al consumidor; es decir, a un especial deber de protección (...)."

En ese sentido, considerando que la iniciativa legislativa tiene como finalidad mejorar la calidad de la información que se debe entregar al consumidor de servicios financieros, se considera que existe compatibilidad constitucional e idoneidad legislativa.

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

La Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece en el Artículo VI. Políticas públicas, en la siguiente disposición:

2. ***El Estado garantiza el derecho a la información de los consumidores promoviendo que el sector público respectivo y el sector privado faciliten mayores y mejores espacios e instrumentos de información a los consumidores a fin de hacer más transparente el mercado; y vela por que la información sea veraz y apropiada para que los consumidores tomen decisiones de consumo de acuerdo con sus expectativas.***

i. Directrices Internacionales

Las Directrices de las **Naciones Unidas** para la Protección del Consumidor⁷, en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD) establece lo siguiente:

⁷ https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_es.pdf ; Las directrices fueron aprobadas por la Asamblea General en su resolución 39/248, de 16 de abril de 1985, ampliadas posteriormente por el

A. Políticas nacionales para la protección del consumidor

14. Los Estados Miembros deben establecer políticas de protección del consumidor que fomenten:

a) Buenas prácticas comerciales.

(...)

c) Información clara y oportuna sobre los bienes o servicios ofrecidos por las empresas y los términos y condiciones de la transacción de que se trate.

d) Términos contractuales claros, concisos y fáciles de entender que no sean injustos.

e) Un proceso transparente para la confirmación, anulación, devolución y reembolso de las transacciones.

4.5. Análisis de las opiniones e información solicitadas

4.5.1. Opiniones solicitadas:

Para el estudio de la iniciativa legislativa bajo análisis se solicitaron las siguientes opiniones técnicas a las entidades públicas y privadas:

- Oficio P.O. 281-2023-2024-CODECO/CR, de fecha 19 de abril de 2024, dirigido al Ministro de Economía y Finanzas – MEF.
- Oficio P.O. 282-2023-2024-CODECO/CR, de fecha 19 de abril de 2024, dirigido al Banco Central de Reserva del Perú-BCRP.
- Oficio P.O. 283-2023-2024-CODECO/CR, de fecha 19 de abril de 2024, dirigido al Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs.
- Oficio P.O. 284-2023-2024-CODECO/CR, de fecha 19 de abril de 2024, dirigido al Presidente de la Asociación de Bancos del Perú - Asbanc.
- Oficio P.O. 285-2023-2024-CODECO/CR, de fecha 19 de abril de 2024, dirigido al Presidente de la Asociación Pyme Perú.
- Oficio P.O. 286-2023-2024-CODECO/CR, de fecha 19 de abril de 2024, dirigido al Presidente de la Federación de Cajas Municipales FEPCMAC.

4.5.2. Opiniones recibidas:

Para el estudio de la iniciativa legislativa bajo análisis se recibieron las siguientes opiniones:

- **Superintendencia de Banca, Seguros y Afps (SBS)** mediante el Oficio 30919-2024-SBS, cursado por María del Socorro Heysen Zegarra, Superintendente.
- **Banco Central de Reserva (BCRP)** mediante Oficio 066-2024-BCRP de fecha 13 de mayo de 2024, cursado por Julio Velarde, Presidente institucional.
- **Asociación de Bancos del Perú (Asbanc)** mediante el Oficio C0086-2024-ASBANC, de fecha 14 de mayo de 2024, cursado por Martin Naranjo Landerer, presidente institucional.

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.

4.5.3. Análisis de las opiniones recibidas

- Superintendencia de Banca, Seguros y Afps (SBS) , señalan lo siguiente:

Con relación a la información que deben entregar las empresas sobre los requisitos para el otorgamiento de un crédito

3. El Proyecto de Ley tiene por objeto incorporar un segundo párrafo en el artículo 2 de la Ley Complementaria para que las empresas del sistema financiero entreguen información detallada sobre los motivos por los que no se aprueba el otorgamiento de un crédito, para que los usuarios puedan subsanar lo observado y solicitar nuevamente un crédito en el sistema financiero, procurando con ello evitar que se incremente el otorgamiento de créditos informales y mejore la inclusión financiera.
4. Al respecto, el artículo 2 de la Ley Complementaria desarrolla las obligaciones que tienen las empresas en cuanto a transparencia de información, lo cual incluye la entrega de toda la información que los usuarios demanden de manera previa a la celebración de cualquier contrato, propio de los productos o servicios que brindan. Es decir, se procura que los usuarios conozcan de manera anticipada todos los aspectos relevantes, relacionados principalmente a los beneficios, riesgos y condiciones del producto o servicio financiero que se ofrece en el mercado.
5. El párrafo 3.3 del artículo 3 del Reglamento de Conducta de Mercado desarrolla lo señalado en la Ley Complementaria, estableciendo que la transparencia de información, como uno de los principios de conducta de mercado, es un mecanismo que busca mejorar el acceso a la información de los usuarios, debiendo las empresas ser diligentes en la información que brindan respecto de los productos y servicios ofrecidos, con el fin de que los usuarios comprendan sus características, beneficios, riesgos y condiciones aplicables y puedan tomar decisiones de consumo informadas.
6. Por otro lado, las empresas del sistema financiero deben difundir la información respecto de los productos y servicios ofrecidos a través de sus diversos canales de atención, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Conducta de Mercado. En el caso de los productos de crédito, las empresas deben difundir, entre otros, información sobre los requisitos que los usuarios deben cumplir al solicitar un préstamo, siendo que en caso de que no los cumplan no podrían calificar para obtener uno.
7. Las empresas conceden créditos en función de sus políticas y criterios de aceptación de riesgo, los cuales son definidos teniendo en cuenta su mercado objetivo y su apetito y tolerancia al riesgo. Así, un mismo usuario puede ser sujeto de crédito en una empresa y no serlo en otra; o dicho estatus puede cambiar en el tiempo ante variaciones en el apetito de riesgo de la empresa. Por lo señalado, el proporcionar información detallada sobre las causas de la denegatoria de un crédito no garantiza que el usuario sea sujeto de crédito. En adición, dicho requerimiento implica que las empresas del sistema financiero asignen recursos para tal actividad, lo cual podría encarecer el costo operativo de los préstamos.
8. Finalmente, si el usuario está en desacuerdo con la negativa para el otorgamiento de un crédito, está facultado a presentar un reclamo a fin de que la empresa pueda señalar los motivos de su decisión. Dicho reclamo debe ser atendido en un plazo máximo de quince (15) días útiles, considerando todos los extremos del reclamo y siguiendo las disposiciones del Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, aprobado mediante Resolución SBS N° 4036-2022.

IV. CONCLUSIÓN

Considerando el marco normativo vigente, de manera previa a la contratación, las empresas deben ser diligentes en la información que ponen a disposición de los usuarios respecto de los productos y servicios ofrecidos, a través de sus diferentes canales de atención, con el fin de que los usuarios comprendan sus características, beneficios, riesgos y condiciones aplicables; siendo que, en el caso de créditos, ello incluye los requisitos necesarios para su otorgamiento.

Por lo antes señalado, esta Superintendencia opina desfavorablemente respecto de la incorporación de un segundo párrafo en el artículo 2 de la Ley Complementaria, contenida en el Proyecto de Ley

Al respecto la Comisión considera que la SBS no ha reparado en que la asimetría de la información que padece el consumidor financiero distorsiona su valoración sobre la transacción. Considerando además que los servicios financieros son actividades que se desarrollan en un mercado complejo, donde se procesa abundante información especializada, aunado a que el consumidor financiero tiene un bajo nivel de negociación frente al proveedor financiero, por ello el poder de negociación con las instituciones financieras que poseen los consumidores es reducido y, en algunos casos, nulo, dadas las asimetrías de información que caracterizan a los servicios financieros.

El consumidor financiero tiene el derecho a contar con información clara, específica, veraz y oportuna, por ello el conocer las razones por las que le fue negado un crédito abona en mejorar la educación financiera de los ciudadanos.

Finalmente, reconociendo la competencia de la SBS en materia financiera, el texto sustitutorio que plantea el presente dictamen establece que el informe que contenga las razones del rechazo debe ser comunicado al usuario bajo los parámetros que establezca la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS).

- **Banco Central de Reserva del Perú (BCRP)** señala que si bien comparten la motivación del proyecto de ley para promover una mayor transparencia de información consideran que la medida propuesta generaría mayores costos operativos a las entidades financieras en el proceso de evaluación de créditos, lo que sería contraproducentes para los usuarios finales y desincentivaría la inclusión financiera, señalando lo siguiente:

Al respecto, las entidades financieras enfrentan un problema de información asimétrica cuando otorgan créditos dado que los deudores tienen mejor información respecto a su propia situación financiera y sobre el uso real que desean darles a los recursos solicitados. En circunstancias, las entidades financieras enfrentan la posibilidad de no recuperar un crédito otorgado (riesgo de crédito). Las entidades financieras deben ser cuidadosas al evaluar el riesgo de crédito debido a que financian dichos créditos principalmente con depósitos del público, por lo que otorgar créditos a deudores con alta probabilidad de incumplimiento pondrían en riesgo los ahorros del público. Frente a ello, las entidades financieras realizan un proceso de evaluación crediticia del cliente que implica una serie de costos – por ejemplo, búsqueda y recopilación de información del deudor para medir su capacidad de pago- para evaluar adecuadamente las solicitudes de crédito y, así, minimizar la probabilidad de futuras pérdidas por el incumplimiento del deudor. Estos costos son mayores para créditos de bajo monto, especialmente solicitados por clientes no bancarizados.

En tal sentido, la medida propuesta agregaría costos operativos adicionales, pues crearía una etapa adicional al proceso de decisión, relacionada con la obligación de las entidades de proporcionar una respuesta formal y motivada al cliente en caso de rechazo de la solicitud. Entre los costos operativos adicionales que implica el proyecto, se puede mencionar, por ejemplo, los relacionados con la asignación de personal exclusivo para atender este nuevo servicio de información, la implementación y mantenimiento del canal de comunicación respectivo, la aprobación del contenido de la respuesta por diversas instancias, incluyendo los servicios de asesoría jurídica, entre otros. Todo ello generaría un aumento de los costos de intermediación financiera que serían trasladados al cliente, lo que finalmente se reflejaría en mayores tasas de interés cobradas por los créditos que podrían

superar a la tasa máxima de interés convencional compensatoria, especialmente en el caso de clientes no bancarizados, por lo que el crédito tendría que ser rechazado.

A ello se suma la complejidad en la implementación de los canales, físicos o virtuales, para hacer efectiva la entrega de la respuesta al solicitante. La medida propuesta en el proyecto también podría conducir a posteriores solicitudes de reconsideración o incluso a reclamos, agregando más costos a las entidades financieras, y afectando la libre contratación entre usuarios y dichas entidades.

Además, se debe precisar que las decisiones de otorgamiento de crédito se ven influenciadas por diversos factores, tales como el apetito por riesgo de la entidad financiera, las condiciones de mercado, el perfil del demandante de crédito, el tipo de producto crediticio solicitado, entre otros. Las entidades financieras incorporan estos factores en sus modelos internos de evaluación crediticia, los cuales difieren entre entidades e, incluso, dentro de una misma entidad, dependiendo del tipo de producto crediticio. Por tanto, el resultado de la evaluación de una solicitud de crédito por parte de una entidad financiera puede variar a lo largo del tiempo en función a las condiciones mencionadas. En este sentido, un cliente cuya solicitud de crédito es rechazada por una entidad financiera, tiene la posibilidad de obtener una evaluación aprobatoria de otra entidad financiera.

En ese sentido, consideramos que las medidas para impulsar la inclusión financiera no deben incrementar los costos de la evaluación crediticia de los clientes, y que más bien deberían dirigirse a eliminar los factores que dificultan a las entidades otorgar créditos de bajo costo, como son los límites máximos a las tasas de interés, así como promover el surgimiento de nuevas modalidades de servicios financieros basadas en innovaciones como la iniciación de pagos y banca abierta (open banking) que reducen los costos de búsqueda y recopilación de información e los clientes. Además, consideramos que las normas vigentes de transparencia de información y de protección al consumidor, la competencia en el sistema financiero y la libre contratación entre entidades financieras y usuarios, permiten que un cliente cuya solicitud haya sido desestimada por una entidad financiera pueda solicitar el mismo producto a otras entidades. Estos mecanismos son más efectivos para salvaguardar los derechos de los usuarios y vienen favoreciendo la inclusión financiera en el país.

Al respecto la Comisión tiene en consideración los argumentos del BCRP y señala que efectivamente el consumidor cuya solicitud haya sido desestimada por una entidad financiera podrá solicitar el mismo producto a otras entidades y para hacer frente a dicha nueva solicitud, conocer las razones por las que fue rechazado en una entidad diferente contribuyen a mejorar la calidad de la información que se recibe, además de educar al consumidor financiero y promover la inclusión financiera.

- **Asociación de Bancos del Perú (Asbanc)**, ha señalado lo siguiente:

Al respecto, nuestro gremio considera pertinente formular los siguientes comentarios:

1. *El sistema financiero es definido por la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica del Superintendencia de Banca y Seguros, aprobada por la Ley 26702, en adelante la Ley General, como el conjunto de empresas que autorizadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS) realizan intermediación financiera. En esa misma línea, se entiende por intermediación financiera a la actividad habitual de captar fondos del público bajo cualquier modalidad, para su posterior colocación en forma de créditos o inversiones.*

Es importante mencionar que en la medida que la captación de fondos que realizan las empresas del sistema financiero proviene del público, el artículo 87 de la

Constitución Política del Perú señala que el Estado fomenta y garantiza el ahorro en la forma establecida en la Ley; confiando a la SBS la responsabilidad de cautelar los intereses del público ahorrista. Cabe agregar que, en cumplimiento de dicho mandato constitucional, la SBS ha establecido diversas regulaciones con el fin de proteger al ahorrista a través de, entre otras cosas, la debida administración de los riesgos que enfrentan las entidades financieras al trabajar con fondos del público, así como las normas de conducta de mercado con el fin de cautelar al público usuario.

2. *Las operaciones de financiamiento que realizan las empresas del sistema financiero se materializan a través de contratos, que como tal se rigen con los principios rectores de nuestro ordenamiento civil, lo cual incluye la libertad de contratar, así como la libertad contractual, con observancia de las normas de conducta de mercado existentes. Bajos los parámetros antes mencionados, es importante indicar que las entidades financieras no están obligadas a contratar con todas las personas que acuden a ella solicitando un servicio financiero, sino que ello dependerá de la evaluación que cada entidad realiza de sus posibles clientes sobre la base de criterios como "conoce a tu cliente" y la evaluación de riesgos, entre otros factores relevantes como son las condiciones de mercado, el apetito de riesgos, entre otros.*

En efecto, es importante incidir que los servicios financieros se estructuran sobre la base de la confianza en el sistema financiero, aspecto central en la intermediación financiera, y por la cual, las entidades financieras deben cumplir la regulación prudencial y de conducta de mercado dictadas por la SBS a fin de evaluar muy bien a quienes serán sus clientes. En esa línea, tratándose de operaciones de crédito, donde los fondos empleados fundamentalmente provienen del público, se establecen determinadas reglas que buscan el brindar servicios financieros a niveles adecuados de seguridad y transparencia.

3. *En este contexto, la propuesta legislativa que motiva la presente opinión, busca que cuando una entidad financiera reciba una solicitud de crédito que luego de evaluarla conforme a la normativa aplicable, concluya que debe rechazar dicha solicitud, esta decisión de rechazo debe ser comunicada por escrito al solicitante de forma expresa y motivada, agregando que en dicha comunicación deberán indicarse aquellos aspectos que no permiten una respuesta positiva.*

Al respecto, si bien nuestro gremio coincide en que la decisión final respecto a una solicitud de crédito debe ser informada al cliente, consideramos que el nivel de detalle que seguidamente el proyecto propone introducir resulta desproporcionado y supone una carga operativa enorme para el sistema además que ella puede implicar cuestionamientos a la decisión final de la evaluación que responde a múltiples criterios técnicos, haciendo engorroso el trámite con el incremento de costos a los servicios financieros. Como se ha manifestado, la evaluación de una solicitud de crédito supone la revisión de una serie de aspectos vinculados a la operación misma que no se agota en la evaluación de la capacidad de pago, sino que incluye otros aspectos no menos importantes como es la observancia de normas de prevención del lavado de activos, operaciones poco claras o incluso niveles de riesgos altos que se encuentran por encima de los estándares de la entidad, las condiciones de mercado, etc.

4. *En este sentido, nuestro gremio considera que la propuesta como está redactada, supone una carga operativa enorme a las entidades financieras que deberán sustentar cada una de sus decisiones de rechazo de forma motivada, abriendo la posibilidad de procedimientos de contradicción que solo haría más engorroso y oneroso el brindar los servicios de crédito. En contraposición creemos que el marco legal actual ya establece mecanismos de comunicación pertinentes para informar a un cliente sobre*

el resultado de la evaluación crediticia realizada a su solicitud, más ello no está atado a formalidades engorrosas como las planteadas.

Al respecto la Comisión tiene en consideración los argumentos del Asbanc y por ello replantea la propuesta en un texto sustitutorio que reconoce al usuario financiero, al que la entidad financiera le haya negado el otorgamiento de un crédito, el derecho a solicitar a ésta, un informe que sustente las condiciones objetivas de la denegatoria.

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

4.6.1. Análisis del marco normativo

En la Constitución Política del Perú, en el artículo 65, establece: 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.

La Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, con relación a los derechos de los consumidores establece, en materia de protección al consumidor de los servicios financieros prestados por las empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones se rige por las disposiciones del Código⁸, así como por las normas especiales establecidas en la Ley 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, y las normas reglamentarias emitidas para garantizar su cumplimiento.

La regulación y supervisión del sistema financiero, así como los productos y servicios se rige en virtud del principio de especialidad normativa por la Ley núm. 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

4.6.2. Efecto de vigencia de la norma

Con la aprobación de la presente propuesta legislativa no se vulnera ninguna disposición del marco constitucional o contraviene norma legal vigente del ordenamiento jurídico nacional.

El Texto Sustitutorio que contiene el presente dictamen guarda armonía con lo establecido en la Constitución Política del Perú, con la Ley 29571, tratados internacionales que el Perú es parte y el Código de Protección y Defensa del Consumidor, con las disposiciones, de esta manera no se afecta los principios o bases establecidas por las leyes señaladas para el pleno ejercicio de protección de los consumidores y usuarios.

Por ello, el Texto sustitutorio que contiene el presente dictamen actualiza la legislación en materia de servicios financieros y específicamente la Ley 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, y las normas reglamentarias emitidas para garantizar su cumplimiento.

⁸ Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

El Reglamento de la Ley 26889, Ley Marco para la Producción y Sistematización Legislativa, aprobado por Decreto Supremo 007-2022-JUS, señala que el análisis de impacto de la vigencia de la norma en la legislación nacional debe precisar de manera detallada si se trata de innovar supliendo vacíos en el ordenamiento jurídico o si más bien se trata de una propuesta que modifica, deroga o complementa normas vigentes. En tal sentido, en aplicación a los lineamientos de la mejora de la calidad regulatoria en el ordenamiento jurídico, se señala las modificaciones con homogenización, pertinencia y eficacia en el presente texto sustitutorio.

Del mismo modo, para una mejor comprensión y coherencia de la regulación, mediante Decreto Legislativo 1565, Decreto legislativo que aprueba la Ley General de Mejora de la Calidad Regulatoria⁹, uno de los principios es la *simplicidad, establece que las regulaciones son sencillas, claras, precisas y orientadas a su cumplimiento; por ello, el texto sustitutorio no contiene ninguna complejidad innecesaria, procurando el entendimiento de la ciudadanía en general para su comprensión y aplicación efectiva.*

Por ello, de aprobarse el texto sustitutorio propuesto, el efecto se producirá en el sector financiero e impactará concretamente en la aplicación de la Ley 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, y sus normas reglamentarias o complementarias.

4.7. Análisis costo beneficio

El texto Sustitutorio que contiene el presente dictamen de convertirse en Ley, no genera ningún tipo de gasto para el erario nacional; por el contrario, actualiza y fortalece los mandatos del marco constitucional en los derechos fundamentales y da cumplimiento a las medidas y recomendaciones de tratados internacionales que el Perú es parte, en beneficio de la protección de los derechos de los consumidores.

El Texto Sustitutorio propuesto por el presente dictamen es beneficioso bajo los siguientes alcances:

Incidencia para el consumidor

Costo	Beneficios
Ninguno	• Acceso al crédito formal. • Reducción de prestamistas informales • Reducción de créditos gota a gota • Incremento en la confianza en los consumidores al sector financiero en acceso al crédito. • Protección de los derechos de los consumidores y usuarios en su integridad para el libre desarrollo y bienestar en las actividades que realizan en una convivencia en sociedad de paz y libertad.

Incidencia para el Estado/SBS

⁹ Artículo 4. Principios de la mejora de la calidad regulatoria
Publicado en el Diario Oficial El Peruano, de fecha 28.05.2023.

Costo	Beneficios
- Mayor supervisión y fiscalización por las SBS hacia los proveedores de servicios financieros. - No se evidencia mayor costo para el Estado., pues para identificar y mejorar la supervisión y fiscalización por las entidades involucradas en esta disposición, se cuenta ya con los recursos humanos.	- Cumplimiento con el mandato constitucional y legislación nacional del ordenamiento jurídico nacional vigente para el beneficio de los consumidores y usuarios. - Cumplimiento con recomendaciones y disposiciones de los tratados internacionales que el Perú es parte. - Incentivo para acceso a mercado formal de créditos. - Expansión del crédito. - Transparencia en el mercado peruano de créditos. - Impulso de políticas para mejorar acceso a créditos. - Promotor del acceso al crédito. - Contribución a una sociedad más consciente de la convivencia con respeto y con igualdad, para evitar actos de discriminación.

Incidencias para los proveedores

Costo	Beneficios
Responsabilidad en la organización y cumplimiento de las medidas que interpone el cumplimiento de la norma.	- Incorporación de nuevos usuarios financieros. Incremento de solicitudes de crédito. - Fortalecimiento de la intermediación financiera formal financieras - Confianza y fidelización del cliente a entidad financiera - Mejorar la credibilidad y confianza con sus consumidores. - Mejora la imagen corporativa y la reputación frente a su clientes o consumidores.

La propuesta es beneficiosa para quienes pretenden acceder a un crédito en alguna entidad bancaria o financiera del sistema formal, pues la información a la cual accederán los potenciales prestatarios les permitirá reunir los requisitos necesarios y ser calificado positivamente para obtener un préstamo. Ello contribuiría en la formalización de muchos agentes económicos que hoy actúan, en el contexto del alto riesgo, que implica endeudarse con entidades o prestamistas informales, quienes al incorporarse al sistema crediticio formal se visibilizarán para la economía formal.

4.8. Posición de la comisión en la viabilidad de la propuesta legislativa

La Comisión luego de haber evaluado las opiniones de las entidades públicas y privadas, y después de un análisis del contenido de la propuesta legislativa, ha

determinado aprobar la modificación de la ley con un texto sustitutorio, considerando que el Congreso de la República cumple un rol importante en la legislación en la protección de los consumidores.

En ese sentido, la Comisión considera que la aprobación de la propuesta legislativa es oportuna y esencial para la convivencia pacífica en una sociedad democrática, necesaria para promover la inclusión financiera y sobre todo para contribuir a la educación financiera de la sociedad en su conjunto.

En atención a los preceptos constitucionales, tratados internacionales y en armonía con la legislación nacional vigente como es el Código de Protección y Defensa del Consumidor, que establece la transparencia en la información y la necesidad de acortar la asimetría informativa de la que adolecen los consumidores, resulta favorable la aprobación del texto sustitutorio que contiene el presente dictamen.

Para que la regulación sea coherente y guarde armonía con los preceptos constitucionales, tratados internacionales y con el ordenamiento jurídico nacional vigente, de conformidad con los principios de la *mejora de la calidad regulatoria*¹⁰, *las regulaciones se diseñan e implementan a partir de la identificación de las necesidades y expectativas de las personas procurando su satisfacción y garantizando sus derechos fundamentales*, así como para que sea beneficiosa para los consumidores se hace necesario regular el derecho de los consumidores financieros a solicitar los informes motivados en casos de denegatoria de créditos.

Sin embargo, incorporar un segundo párrafo sobre las evaluaciones crediticias en el artículo 2 de la Ley 28587, Ley complementaria a la ley de protección al consumidor en materia de servicios financieros, no es lo que corresponde puesto que el actual artículo 2 es de carácter general y no solo se refiere a algún servicio financiero en particular, por ello a fin de seguir las recomendaciones del área de técnica legislativa y con el fin de no caer en incongruencia, se incorpora el artículo 2-A en la Ley 28587, Ley complementaria a la ley de protección al consumidor en materia de servicios financieros para regular los informes motivados en denegatoria de créditos.

En el debate de la Comisión en la sesión del 27 de mayo de 2024 el Congresista Jorge Morante Figari, sustentó que es una problemática que también ha sufrido en carne propia en el año 2013 cuando un banco que le enviaba publicidad para comprar una camioneta y que sólo debía entregar documentos para hacer récord crediticio, luego de cumplir con los requerimientos de trámite le negaron el crédito y nunca le explicaron formalmente porque le negaban el crédito, así que luego de averiguar por su cuenta le señalaron que la denegatoria respondería a ser una persona ciega, por ello consideró que al darse diversos criterios por parte de cada entidad financiera, es necesario poner por escrito las consideraciones que tienen dichas entidades para negar los créditos, pues a veces las consideraciones no necesariamente están versadas en factores objetivos sino también en discriminación, como fue el caso descrito.

Ante ello, el congresista Morante Figari propuso que el texto aprobado por la Comisión de Economía debería ser considerado en lo que resuelva la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, con el objeto de mejorar la protección al consumidor en estos casos, por lo que propuso una redacción.

¹⁰ Decreto Legislativo 1565, Decreto Legislativo que aprueba la Ley General de mejora de la calidad regulatoria.

Ante ello, el presidente de la Comisión aceptó la propuesta condicionando el texto a la previa revisión de la técnica Legislativa.

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 7588/2023-CR, con el siguiente texto sustitutorio:

TEXTO SUSTITUTORIO

LEY QUE MODIFICA LA LEY 28587, LEY COMPLEMENTARIA A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN MATERIA DE SERVICIOS FINANCIEROS, PARA REGULAR EL INFORME DE LA DENEGATORIA DE UN CRÉDITO

Artículo único. Incorporación del artículo 2-A en la Ley 28587, Ley complementaria a la ley de protección al consumidor en materia de servicios financieros

Se incorpora el artículo 2-A en la Ley 28587, Ley complementaria a la ley de protección al consumidor en materia de servicios financieros, con la siguiente redacción:

"Artículo 2-A. Informes motivados en denegatoria de créditos

Las empresas del sistema financiero luego de la evaluación de una solicitud crediticia que deviene en desaprobatoria están obligadas a informar al solicitante, de manera expresa y motivada, a través de cualquiera de los canales que previamente han puesto en conocimiento del solicitante y que fueron establecidos para comunicarse con dicho solicitante, los aspectos que no permitan una calificación positiva de su solicitud. El contenido de la comunicación de desaprobación será determinado por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones."

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

ÚNICA. Normativa adicional

La Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS) dictará la normativa adicional para efectivizar el cumplimiento de la presente ley en el plazo de treinta días calendario contados a partir de su entrada en vigor.

Dese cuenta
Sala de Comisión

27 de mayo de 2024.



Firmado digitalmente por:
BARBARAN REYES Rosangella
Andrea FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 20/05/2024 12:07:47-0500



Firmado digitalmente por:
BAZAN NARRO Sigrid Tesora
FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 20/05/2024 15:51:13-0500



Firmado digitalmente por:
SOTO PALACIOS Wilson FAU
20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 20/05/2024 11:48:38-0500



Firmado digitalmente por:
MORANTE FIGARI Jorge
Alberto FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 20/05/2024 14:25:30-0500



Firmado digitalmente por:
REVILLA VILLANUEVA Cesar
Manuel FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 30/05/2024 17:41:55-0500



Firmado digitalmente por:
OBANDO MORGAN Aristela
Ana FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 20/05/2024 15:08:42-0500



Firmado digitalmente por:
ARRIOLA TUEROS JOSE
ALBERTO FIR 25542881 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 31/05/2024 12:07:12-0500



Firmado digitalmente por:
PAREDES PIQUE Susel Ana
Maria FAU 20181748128 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 29/06/2024 16:45:44-0500



Firmado digitalmente por:
GUTIERREZ TICONA Paul
Silvio FAU 20181748128 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 31/05/2024 18:07:52-0500



Firmado digitalmente por:
LUNA GALVEZ Jose Leon FAU
20181748128 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 03/06/2024 10:21:57-0500

ACTA

NOVENA SESIÓN EXTRAORDINARIA DESCENTRALIZADA

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

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2023-2024

Semipresencial

Plataforma *Microsoft Teams*
Puerto Maldonado - Madre de Dios
Lunes 27 de mayo de 2024

Acuerdos:

1. Se aprobó por unanimidad el Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 6858/2023-CR
2. Se aprobó por Mayoría el Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 7588/2023-CR
3. Se aprobó por unanimidad la dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Novena Sesión Extraordinaria.

Desde el Auditorio del CEPRE de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios sito en Avenida Dos de Mayo 960, en la ciudad de Puerto Maldonado y desde la Plataforma Virtual *Microsoft Teams*, siendo las 9 h 32 min del día lunes 27 de mayo 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 novena sesión extraordinaria 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 BARBARAN REYES, Rosangella Andrea; MORANTE FIGARI, Jorge Alberto; OBANDO MORGAN, Auristela Ana; CAMONES SORIANO, Lady Mercedes; REVILLA VILLANUEVA, César Manuel; PAREDES PIQUÉ, Susel Ana María, CERRÓN ROJAS, Waldemar José; ARRIOLA TUEROS, José Alberto; BAZÁN NARRO, Sigrid Tesoro; GUTIÉRREZ TICONA, Paúl Silvio; JAUREGUI MARTÍNEZ DE AGUAYO, María de los Milagros y LUNA GÁLVEZ, José León y la congresista miembro accesitaria de la comisión SANTISTEBAN SUCLUPE, Magaly.

También se contó con la participación del congresista Raúl HUAMÁN CORONADO.

Se dio cuenta de justificaciones de inasistencias de los congresistas CORDERO JON TAY, Luis Gustavo, TUDELA GUTIÉRREZ, Adriana Josefina y GONZA CASTILLO, Américo.

El PRESIDENTE indicó que estaban presencialmente en la ciudad de Puerto Maldonado, y que la razón de convocar a la sesión extraordinaria desde Madre de Dios se debe a la constante preocupación por los consumidores y usuarios, y dijo que no podemos desarrollar nuestra labor congresal sólo desde la Capital así que contaba con la presencia de los congresistas Raúl Huamán Coronado y José Luna Gálvez, a quienes les agradeció su gran apoyo.

Así mismo informó que inmediatamente terminada la Sesión se daría inicio a la Décimo Segunda Audiencia Pública Descentralizada para tratar los temas concretos de la Región de Madre de Dios. Inicio con el primer punto de la Orden del día.

ORDEN DEL DIA

Predictamen recaído en el Proyecto de Ley **6858/2023-CR**, que propone, con texto sustitutorio, modificar la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de prohibir actos de discriminación bajo el pretexto de que "el establecimiento se reserva el derecho de admisión".

Al respecto, sustentó el dictamen señalando que la Comisión luego de haber evaluado las opiniones de las entidades públicas y privadas, y después de un análisis del contenido de la propuesta legislativa, iniciativa del congresista Huamán Coronado, ha determinado aprobar la modificación de la ley con un texto sustitutorio, considerando que el Congreso cumple un rol importante en la legislación respecto a la protección de los preceptos constitucionales en cuanto a los derechos fundamentales.

Explicó que la problemática que se pretende combatir es que constantemente algunos restaurantes, bares, hoteles, discotecas, karaokes y otros establecimientos colocan carteles que señalan: "Nos reservamos el derecho de admisión" utilizado para rechazar a algunos consumidores y crear sólo clientes habituales. En muchos otros locales, si bien no existe el anuncio, determinadas personas o grupos poblacionales reciben la denegación de acceso a lugares o espacios privados abiertos al público alegando el derecho de admisión, es decir no todos los consumidores son bienvenidos configurándose así rutinas encubiertas de discriminación.

Dijo que estas prácticas abusivas traen como consecuencia, una serie de daños morales, psicológicos y sociales. Sin embargo, los propietarios, representantes o colaboradores justifican esta negación en políticas internas del establecimiento y el derecho a la propiedad privada. Consideramos, que limitar o prohibir el ingreso a estos establecimientos que dirigen su oferta al público en general de forma injustificada, atenta contra los derechos fundamentales a la igualdad y no discriminación, principios básicos constitucionales. En tal sentido, esta propuesta legislativa busca la protección de los consumidores y evitar que se limiten sus derechos.

Mencionó que estas malas prácticas son infracciones al deber de idoneidad, puesto que, el consumidor que se acerca a un establecimiento comercial con el objeto de recibir un servicio o adquirir un producto espera legítimamente poder completar la relación de consumo, sin que exista alguna limitación o restricción por parte del proveedor.

Dijo que el Predictamen contiene normativas constitucionales que establecen disposiciones para prevenir y proteger los derechos fundamentales, como la igualdad y la no discriminación, los mismos que están contemplados en los mandatos de los tratados internacionales que el Perú es parte.

Mencionó que es importante señalar que el derecho a la igualdad ante la ley y no discriminación son derechos fundamentales, es inherente a todo ser humano, contemplados en el marco Constitucional y reconocidos en los instrumentos internacionales que el Perú es parte, que están por encima de cualquier otra disposición de menor rango, por lo que se merece un trato especial y primordial.

En ese sentido, Dijo que considera favorable la aprobación de la propuesta legislativa, que es oportuna y esencial para la convivencia pacífica en una sociedad democrática y para el libre desarrollo y bienestar de las personas.

Al respecto, dijo que en aras de que la regulación sea coherente y guarde armonía con los preceptos constitucionales, tratados internacionales y con el ordenamiento jurídico nacional vigente, de conformidad con los principios de la mejora de la calidad regulatoria, se modifican los párrafos 38.1 y 38.2 del artículo 38 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los siguientes términos:

Artículo 38. Prohibición de discriminación de consumidores

38.1. Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo. Queda prohibida la colocación de cualquier tipo de cartel o anuncio con la frase: "El establecimiento se reserva el derecho de admisión" u otros enunciados similares".

38.2. Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares, y siempre que dichas causas sean de carácter objetivo y razonable.

Dio por culminada la sustentación del Predictamen y acto seguido, el PRESIDENTE inició el debate del Predictamen y dio la palabra a los congresistas que lo solicitaron.

Congresista Raúl HUAMÁN CORONADO, señaló que es una problemática pendiente de resolver y que esta a favor del Predictamen que se ha preparado y pidió el apoyo de los miembros de la Comisión.

Congresista José LUNA GÁLVEZ, apoyando la iniciativa dijo que este tipo de iniciativas que mejoran la protección de los consumidores deben ser aprobadas.

El PRESIDENTE señaló que, no habiendo más intervenciones, dispuso someter a votación el predictamen recaído en el Proyecto de Ley **6858/2023-CR**, que propone, con texto sustitutorio, modificar la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de prohibir actos de discriminación bajo el pretexto de que "el establecimiento se reserva el derecho de admisión".

Sometido a votación nominal, el dictamen fue aprobado por UNANIMIDAD, con 12 votos a favor de los señores congresistas titulares SOTO PALACIOS, Wilson; BARBARÁN REYES, Rosangella; REVILLA VILLANUEVA, César Manuel; MORANTE FIGARI, Jorge Alberto; OBANDO MORGAN, Auristela Ana; CERRÓN ROJAS Waldemar José, ARRIOLA TUEROS, José Alberto; CAMONES SORIANO, Lady Mercedes, BAZÁN NARRO, Sigrid Tesoro; PAREDES PIQUÉ, Susel Ana María; JAUREGUI MARTÍNEZ DE AGUAYO, Milagros y LUNA GÁLVEZ, José León.

—o—

El PRESIDENTE señaló que se trataría el punto 3 de la agenda y que abordará el debate del predictamen recaído en el Proyecto de Ley **7588/2023-CR**, que propone, con texto sustitutorio, la ley que modifica la Ley 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección

al Consumidor en materia de servicios financieros, para reconocer el derecho del usuario de solicitar un informe que sustente las razones objetivas de la denegatoria de un crédito.

El PRESIDENTE sustentó el dictamen señalando que el proyecto de ley presentado por la Congresista Rosangella Barbarán, busca que las entidades financieras brinden información a los usuarios financieros que se les rechazó un crédito.

Dijo que el Predictamen, luego de evaluar las opiniones recibidas considera que cuando un consumidor financiero solicita un crédito ante una entidad financiera, la entidad para poder aprobarlo hace un análisis y conforme el artículo 85 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se considera para la contratación de servicios financieros y modificaciones contractuales, que las entidades del sistema financiero pueden decidir la contratación con los usuarios del servicio en función a las condiciones particulares de riesgo, el comportamiento crediticio, las características de los productos que se diseñen para los mercados y la falta de transparencia debidamente reglamentada por la SBS.

Considera que el consumidor financiero debe tener un buen manejo de los créditos a través del cumplimiento de los pagos con el fin de no caer en mora y tener un buen historial crediticio. Las entidades financieras para otorgar el crédito tienen en consideración la existencia de reportes en las centrales de riesgo entre otras variables.

Explicó que de lo señalado existirían hasta dos razones para la denegatoria: por temas de riesgo crediticio o por temas prudenciales. Cuando se trata de temas prudenciales la negativa se fundamenta en el artículo 85 del Código y en el artículo 41 del Reglamento de Gestión de Conducta del Mercado. Un ejemplo es que podría negársele el crédito porque el Poder Judicial ha ordenado el levantamiento del secreto bancario en una investigación de lavado de activos, por ejemplo.

Siguiendo su explicación dijo que cuando un consumidor es rechazado, después de las exigencias solicitadas por las financieras, el solicitante del crédito debe conocer por parte del banco o entidad financiera la causa del rechazo del crédito. Actualmente no todas las entidades responden ante esta solicitud de información, el consumidor tiene el derecho a conocer la causa.

El predictamen considera oportuna la iniciativa para la convivencia pacífica en una sociedad democrática, para promover la inclusión financiera y sobre todo para contribuir a la educación financiera en la población.

Explicó que el Texto Sustitutorio que propone el predictamen incorpora un artículo 2-A en la Ley 28587, Ley complementaria a la ley de protección al consumidor en materia de servicios financieros, para regular los informes motivados en denegatoria de créditos.

Dijo que se establece que: *El usuario, al que la entidad financiera le haya negado el otorgamiento de un crédito, tiene derecho a solicitar a esta un informe que sustente las razones objetivas de la denegatoria en concordancia con el artículo 85 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. El informe debe ser comunicado al usuario a través de los medios y plazos que establece la SBS.*

Finalmente, señaló que la Comisión de Economía es la Comisión principal y ya ha dictaminado favorablemente el proyecto bajo análisis, y que la Comisión de Defensa del

Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos es segunda Comisión dictaminadora.

Acto seguido, el PRESIDENTE inició el debate del Predictamen y dio la palabra a los congresistas que lo solicitaron.

El Congresista José LUNA GÁLVEZ, apoyando la iniciativa dijo que esta problemática descrita es latente y que hay muchos reclamos en materia financiera por ello apoyaría el Predictamen.

El PRESIDENTE señaló que este es un importante proyecto y que debe ser aprobado.

El Congresista Jorge MORANTE FIGARI, sustentó que es una problemática que también ha sufrido en carne propia en el año 2013 cuando un banco que le enviaba publicidad para comprar una camioneta y que sólo debía entregar documentos para hacer récord crediticio luego de cumplir con los requerimientos de trámite le negaron el crédito y nunca le contestaron formalmente porque le negaban, así que luego de averiguar le dijeron que le negaron por que era ciego y para ellos ¿cómo un ciego iba a comprar una camioneta?, por ello infiere que el banco tiene diversos criterios y por ello considera necesario poner por escrito las consideraciones que tienen para negar los créditos, entonces a veces las consideraciones para otorgar un crédito no necesariamente están versadas en factores objetivos sino también en discriminación, como fue el caso descrito.

Así mismo el congresista MORANTE FIGARI señaló que remitió a la secretaría técnica una propuesta de texto que es la que se ha aprobado en la Comisión de Economía y que considera que mejora la protección al consumidor en estos casos. La propuesta de texto sustitutorio señala lo siguiente:

Si el resultado de la evaluación de una solicitud crediticia deviene en desaprobatoria, esta será informada al solicitante, de manera expresa y motivada, a través de cualquiera de los canales que las empresas del sistema financiero previamente han puesto en conocimiento del solicitante y que fueron establecidos para comunicarse con dicho solicitante, indicando los aspectos que no permitan una calificación positiva de su solicitud. El contenido de la comunicación de desaprobación será determinado por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

Así también señaló que sería importante señalar como disposición final que *la Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, en el plazo treinta de días calendario contados a partir de la entrada en vigor de la presente ley, daría la normativa adicional necesaria para efectivizar el cumplimiento de la ley.*

El PRESIDENTE señaló que, no habiendo más intervenciones, aceptó los cambios propuestos por el congresista Morante Figari, y dispuso someter a votación, con cargo a redacción y previa revisión de la técnica Legislativa, el predictamen recaído en el Proyecto de Ley **7588/2023-CR**, que propone, con texto sustitutorio, modificar la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de prohibir actos de discriminación bajo el pretexto de que “el establecimiento se reserva el derecho de admisión”.

Sometido a votación nominal, el dictamen fue aprobado por MAYORÍA con 10 votos a favor de los señores congresistas titulares SOTO PALACIOS, Wilson; BARBARÁN REYES, Rosangella; REVILLA VILLANUEVA, César Manuel; MORANTE FIGARI, Jorge Alberto; OBANDO MORGAN, Auristela Ana; ARRIOLA TUEROS, José Alberto; BAZÁN NARRO, Sigrid Tesoro; PAREDES PIQUÉ, Susel Ana María; GUTIÉRREZ TICONA, Paúl Silvio y LUNA GÁLVEZ, José León. Un voto en contra del Congresista CERRÓN ROJAS Waldemar José y un voto en abstención de la Congresista JAUREGUI MARTÍNEZ DE AGUAYO, Milagros

—o—

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 novena sesión extraordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

Eran las 10 h 10 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.



Firmado digitalmente por:
SOTO PALACIOS Wilson FAU
20181740128 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 29/05/2024 10:30:00-0500



Firmado digitalmente por:
TUDELA GUTIERREZ Adriana
Josefina FAU 20181740128 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 29/05/2024 12:13:14-0500