



Dictamen aprobado por **MAYORÍA**, recaído en los Proyectos de Ley **398/2021-CR**, y **415/2021-CR**, por el que, con texto sustitutorio, propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, regulando el comercio electrónico y sancionando el fraude informático.

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

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2021-2022

Señora Presidenta:

Han ingresado para dictamen de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, las siguientes iniciativas legislativas:

- El Proyecto de Ley **398/2021-CR**, presentado por el Grupo Parlamentario Podemos Perú, a iniciativa del señor congresista Enrique Wong Pujada y por el que se propone la Ley de protección a los usuarios de servicios financieros para la prevención y sanción de fraudes informáticos; y
- El Proyecto de Ley **415/2021-CR**, presentado por el Grupo Parlamentario Podemos Perú, a iniciativa del señor congresista José León Luna Gálvez y por el que se propone la Ley que modifica diversos artículos del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571, para la protección en el comercio electrónico y la seguridad de productos y servicios.

Los Proyectos de Ley señalados pretender regular respecto de la seguridad en las transacciones electrónicas, razón por la cual al tratar la misma temática corresponde su acumulación.

En la Segunda Sesión Extraordinaria de la Comisión realizada el martes 7 de diciembre de 2021 se aprobó el dictamen por **MAYORIA**. Con 12 votos a favor de los señores congresistas José Luna Gálvez; Alfredo Pariona Sinche; Luis Roberto Kamiche Morante; Adolfo Tacuri Valdivia; Esmeralda Limachi Quispe; Américo Gonza Castillo; Ilich López Ureña; Silvia Monteza Facho; Lady Camones Soriano; Diego Bazán Calderón; Miguel Ángel Ciccía Vásquez e Isabel Cortéz Aguirre. Se abstuvo de votar el congresista Jorge Morante Figari. No hubo votos en contra.



Firmado digitalmente por:
SITUACIÓN PROCESAL

Roberto FAU 20161749126 soft

Motivo: Soy el autor del

documento

Fecha: 17/12/2021 20:05:30-0600

El Proyecto de Ley **398/2021-CR** ingresó al Área de Trámite y Digitalización de Documentos del Congreso de la República, el 6 de octubre de 2021, siendo decretado a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, como única comisión dictaminadora, el 18 de octubre de 2021.



Firmado digitalmente por:
CORTEZ AGUIRRE Isabel FAU
20161749126 soft

Motivo: Soy el autor del
documento

Fecha: 17/12/2021 17:23:58-0500



Firmado digitalmente por:
BAZAN CALDERON Diego
Alonso Fernando FAU 20161749126
soft

Motivo: Soy el autor del
documento

Fecha: 17/12/2021 17:33:31-0500



Firmado digitalmente por:
MONTEZAFACHO Silvia
Maria FAU 20161749126 soft

Motivo: Soy el autor del
documento

Fecha: 17/12/2021 17:52:49-0500

El Proyecto de Ley 415/2021-CR ingresó al Área de Trámite y Digitalización de Documentos del Congreso de la República, el 7 de octubre de 2021, siendo decretado a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, como única comisión dictaminadora, el 18 de octubre de 2021.

II. CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS LEGISLATIVAS

- El Proyecto de Ley 398/2021-CR, consta de seis (6) artículos y dos (2) disposiciones complementarias:

El artículo primero, trata del objeto de la Ley, que es establecer medidas de protección a los usuarios de servicios financieros para la prevención y sanción de los fraudes informáticos, a través de la consolidación de denuncias ciudadanas, las que se realizan por medio de ventanillas virtuales, contribuyendo con la Policía Nacional del Perú en la recopilación de información.

El artículo segundo, establece la Ventanilla virtual para la prevención de los fraudes informáticos en la que los usuarios de los servicios financieros y ciudadanos en general, denuncien los números telefónicos y correos electrónicos desde los cuales se emitan mensajes y enlaces web, para la comisión de fraudes informáticos.

El artículo tercero, propone la "Ventanilla virtual para la prevención de los fraudes informáticos", señalando que es la Policía Nacional del Perú, a través de su dirección competente, el órgano rector de dicha Ventanilla y encargada de la administración, recepción, consolidación, investigación y otros de los números telefónicos y correos electrónicos denunciados por los usuarios de los servicios financieros y ciudadanos en general.

El artículo cuarto, establece los procedimientos en el uso de la Ventanilla Virtual, desde el reporte del número telefónico o correo electrónico desde los cuales se hacen llegar los mensajes destinados a la comisión de fraudes informáticos, las acciones de la Policía Nacional de Perú, así como del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones.

El artículo quinto, se refiere a las entidades obligadas a difundir la "Ventanilla virtual para la prevención de los fraudes informáticos", entre ellas, los ministerios, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, la Policía Nacional del Perú, las entidades del sistema financiero, supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

El artículo sexto, propone las campañas de difusión sobre las funciones de la Ventanilla Virtual y los responsables de llevarlas a cabo, los que están mencionados en el artículo 5 del Proyecto de Ley.

La primera disposición complementaria, trata sobre la aplicación del Decreto Legislativo 1182 que regula el uso de los datos derivados de las telecomunicaciones para la identificación, localización y geolocalización de equipos de comunicación, en la lucha contra la delincuencia y el crimen organizado.

La segunda disposición complementaria, establece la reglamentación de la propuesta legislativa.

- El Proyecto de Ley **415/2021-CR**, consta de cinco (5) artículos:

El artículo primero, trata del objeto de la Ley, que es incorporar en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, disposiciones que garanticen la protección de los ciudadanos que celebren contratos de consumo a través de canales digitales, así como que adquieran productos y servicios que no pongan en riesgo o peligro su salud y/o seguridad. Igualmente, estas disposiciones abarcan a todos aquellos que son considerados consumidores y proveedores por la Ley N° 29571; así como a las relaciones de consumo, etapa preliminar y el servicio de postventa

El artículo segundo, trata sobre la modificación de los artículos II, III; los numerales 3, 4 y 8 del artículo IV del Título Preliminar, y los artículos 45 y 112 el de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; en ese sentido se aborda en el Artículo II, la finalidad del Código en el sentido que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos, que no los pongan en riesgo injustificado o peligro en condiciones de uso normal, o previsible y, que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses, en el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución Política del Perú. En ese sentido, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo con lo establecido en el presente Código.

Los otros temas que se incluyen en el segundo artículo, han sido desarrollados con la finalidad de perfeccionar la norma en bien de los consumidores, pero respetando los derechos y atribuciones que tienen los proveedores. En la parte correspondiente del presente documento se podrá apreciar más en detalle el contenido del mismo.

El artículo tercero, incorpora el inciso 5 en el numeral 2, y los numerales 9, 10, 11 y 12 en el artículo IV del Título Preliminar; los artículos 2-A, 2-B, 4-A, 48-A, 48-B, 48-C, 48-D, 48-E, y 150-A a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, que en forma resumida se detalla a continuación:

Por ejemplo en el Artículo IV, referido a definiciones, se han considerado los términos proveedores, intermediarios, comercio electrónico, mensaje de datos, canales digitales y soporte duradero; también en el Artículo 2-A, sobre información relevante en productos y servicios ofrecidos por canales digitales; en el Artículo 2-B, información sobre la contratación a través de canales digitales; en el Artículo 48-A, las opciones preseleccionadas; en el Artículo 48-B, sobre el proceso de confirmación de compras por canales digitales; en el Artículo 48-C, sobre el perfeccionamiento del contrato celebrado a través de canales digitales; en el Artículo 48-D, sobre el comprobante por transacción efectuada por canales digitales; en el Artículo 48-E, sobre el derecho de arrepentimiento; y en el Artículo 150- A, sobre el Libro de reclamaciones para proveedores de productos y servicios a través de canales digitales.

El artículo cuarto, establece la creación de la Ventanilla virtual para la prevención de los fraudes informáticos; y

El artículo quinto, trata sobre la vigencia de la Ley.

III. OPINIONES SOLICITADAS E INFORMACIÓN RECIBIDA

De conformidad con los artículos 69 y 70 del Reglamento del Congreso de la República, la Comisión solicitó opinión técnico-legal a las siguientes entidades:

3.1. Opiniones solicitadas

3.1.1 Respecto al Proyecto de Ley 415/2021-CR, se han solicitado las siguientes opiniones institucionales:

- Mediante Oficio 065-2021-2022/CODECO-CR de fecha 18 de octubre de 2021, dirigida al señor Julián Fernando Palacín Gutiérrez, Presidente Ejecutivo del Consejo Directivo del **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI**, se le solicitó opinión técnica institucional, respecto al Proyecto de Ley N° 415/2021-CR, por el que se propone la Ley que modifica diversos artículos del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571, para su protección en el comercio electrónico, la seguridad de productos y servicios.
- Mediante Oficio 066-2021-2022/CODECO-CR de fecha 18 de octubre de 2021, dirigida al señor Peter Andrés Moores, Presidente de la **Cámara de Comercio de Lima – CCL**, se le solicitó opinión técnica institucional, respecto al Proyecto de Ley N° 415/2021-CR, por el que se propone la Ley que modifica diversos artículos del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571, para su protección en el comercio electrónico, la seguridad de productos y servicios.
- Mediante Oficio 067- 2021-2022/CODECO-CR de fecha 18 de octubre de 2021, dirigida al señor Roger Incio Sánchez, **Ministro de la Producción**, se le solicitó opinión técnica institucional, respecto al Proyecto de Ley N° 415/2021-CR, por el que se propone la Ley que modifica diversos artículos del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571, para su protección en el comercio electrónico, la seguridad de productos y servicios.
- Mediante Oficio 068- 2021-2022/CODECO-CR de fecha 18 de octubre de 2021, dirigida al señor Crisólogo Cáceres Valle, Presidente de la **Asociación de Consumidores - ASPEC**, se le solicitó opinión técnica institucional, respecto al Proyecto de Ley N° 415/2021-CR, por el que se propone la Ley que modifica diversos artículos del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571, para su protección en el comercio electrónico, la seguridad de productos y servicios.
- Mediante Oficio 083- 2021-2022/CODECO-CR, de fecha 20 de octubre de 2021, dirigida al señor **Erick Iriarte Ahon**, especialista, se le solicitó opinión técnica institucional, respecto al Proyecto de Ley N° 415/2021-CR, por el que se propone la Ley que modifica diversos artículos del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571, para su protección en el comercio electrónico, la seguridad de productos y servicios.
- Mediante Oficio 093- 2021-2022/CODECO-CR, de fecha 21 de octubre de 2021, dirigida al señor Pedro Francke Ballvé, **Ministro de Economía y Finanzas – MEF**, se le solicitó opinión técnica institucional, respecto al Proyecto de Ley

415/2021-CR, por el que se propone la Ley que modifica diversos artículos del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571, para su protección en el comercio electrónico, la seguridad de productos y servicios.

- Mediante Oficio 094- 2021-2022/CODECO-CR, de fecha 21 de octubre de 2021, dirigida al señor Luis Enrique Vera Castillo, **Superintendente Nacional de la Superintendencia Nacional Tributaria – SUNAT**, se le solicitó opinión técnica institucional, respecto al Proyecto de Ley N° 415/2021-CR, por el que se propone la Ley que modifica diversos artículos del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571, para su protección en el comercio electrónico, la seguridad de productos y servicios.

3.1.2 Respecto al Proyecto de Ley **398/2021-CR**, se han solicitado las siguientes opiniones institucionales:

- Mediante Oficio 072- 2021-2022/CODECO-CR, de fecha 18 de octubre de 2021, dirigida a la señora Mirtha Esther Vásquez Chuquilín, **Presidenta del Consejo de Ministros – PCM**, se le solicitó opinión técnica institucional, respecto al Proyecto de Ley N° 398/2021-CR, por el que se propone la Ley de Protección de los usuarios financieros para prevenir y sancionar los fraudes informáticos.
- Mediante Oficio 073- 2021-2022/CODECO-CR, de fecha 18 de octubre de 2021, dirigida a la señora Socorro Heysen Zegarra, **Superintendente de Banca, Seguros y AFP – SBS**, se le solicitó opinión técnica institucional, respecto al Proyecto de Ley N° 398/2021-CR, por el que se propone la Ley de Protección de los usuarios financieros para prevenir y sancionar los fraudes informáticos.
- Mediante Oficio 074- 2021-2022/CODECO-CR, de fecha 18 de octubre de 2021, dirigida al señor Julián Fernando Palacín Gutiérrez, Presidente Ejecutivo del Consejo Directivo del **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI**, se le solicitó opinión técnica institucional, respecto al Proyecto de Ley N° 398/2021-CR, por el que se propone la Ley de Protección de los usuarios financieros para prevenir y sancionar los fraudes informáticos.
- Mediante Oficio 075- 2021-2022/CODECO-CR, de fecha 18 de octubre de 2021, dirigida al señor Rafael Eduardo Munte Schwarz, Presidente Ejecutivo del Consejo Directivo del **Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL**, se le solicitó opinión técnica institucional, respecto al Proyecto de Ley N° 398/2021-CR, por el que se propone la Ley de Protección de los usuarios financieros para prevenir y sancionar los fraudes informáticos.
- Mediante Oficio 076- 2021-2022/CODECO-CR, de fecha 18 de octubre de 2021, dirigida al señor Luis Roberto Barranzuela Vite, **Ministro del Interior – MININTER**, se le solicitó opinión técnica institucional, respecto al Proyecto de Ley N° 398/2021-CR, por el que se propone la Ley de Protección de los usuarios financieros para prevenir y sancionar los fraudes informáticos.
- Mediante Oficio 077- 2021-2022/CODECO-CR, de fecha 18 de octubre de 2021, dirigida al señor Martín Naranjo Landerer, Presidente del Directorio de la

Asociación de Bancos del Perú - ASBANC, se le solicitó opinión técnica institucional, respecto al Proyecto de Ley N° 398/2021-CR, por el que se propone la Ley de Protección de los usuarios financieros para prevenir y sancionar los fraudes informáticos.

- Mediante Oficio 087- 2021-2022/CODECO-CR, de fecha 20 de octubre de 2021, dirigida al señor **Erick Iriarte Ahon**, especialista, se le solicitó opinión técnica institucional, respecto al Proyecto de Ley N° 398/2021-CR, por el que se propone la Ley de Protección de los usuarios financieros para prevenir y sancionar los fraudes informáticos.

3.2.Opiniones recibidas

3.2.1 Respecto al **Proyecto de Ley 398/2021-CR**, por el que se propone la Ley de Protección de los usuarios financieros para prevenir y sancionar los fraudes informáticos, se han recibido las siguientes opiniones:

- Mediante **Carta GG-626-21**, del 19 de octubre de 2021, remitido por la **Cámara de Comercio Americana del Perú -AMCHAM**, hace llegar sus comentarios. En el documento expresan que, si bien los fines que persigue el Proyecto de Ley son loables, algunos contenidos de los artículos propuestos o los conceptos de las definiciones expresadas en la iniciativa legislativa, por ejemplo, respecto a la neutralidad de la red y derechos fundamentales, la libertad a la censura y el derecho a la información, el acceso a los conocimientos y a la cultura en internet y un supuesto desconocimiento de la normatividad para investigar presuntos delitos informáticos, finalizan solicitando se tomen en cuenta sus comentarios. El documento es firmado por el señor **Aldo R. Defilippi, Director Ejecutivo**.
- Mediante **Carta 337-2021/GG/COMEXPERU**, del 27 de octubre de 2021, remitido por la **Sociedad de Comercio Exterior del Perú- COMEXPERU**, hace llegar sus comentarios. En el documento expresan que, si bien los fines que persigue el Proyecto de Ley son loables, expresan sus observaciones respecto a la neutralidad de la red y derechos fundamentales, la libertad a la censura y el derecho a la información, el acceso a los conocimientos y a la cultura en internet y un supuesto desconocimiento de la normatividad para investigar presuntos delitos informáticos y también salvaguardar el principio de neutralidad de la red, finalmente expresan que en el proyecto de ley se desconoce la normatividad vigente para investigar presuntos delitos informáticos y el trabajo conjunto que realiza la Policía Nacional del Perú, terminan solicitando se tome en cuenta los comentarios expuestos. el documento lo suscribe la señora **Jessica Luna Cárdenas, Gerente General de COMEXPERU**.
- Mediante **Oficio 3279-2021-OPC-OM-CR**, del 10 de noviembre de 2021, remitido por el señor **Jorge Gonzáles Oré, Jefe de la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República**, en la que hace conocer que el Acuerdo del Consejo Directivo N° 9-2012-2013/CONSEJO-CR-Opiniones Ciudadanas sobre Proyectos de Ley – Foros Legislativos Virtuales, hace de conocimiento que a través de los Foros Legislativos Virtuales del Congreso de la República, **han recibido una (1) opinión**

ciudadana en el mes de Octubre, sobre el **Proyecto de Ley 398/2021-CR**, por el que se propone la Ley de Protección de los usuarios financieros para prevenir y sancionar los fraudes informáticos ([enlace https://bit.ly/3bFXES2](https://bit.ly/3bFXES2)).

- Mediante Carta C.000172-PD/2021, de fecha 12 de noviembre de 2021, **Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL** adjunta el Informe 00315-OAJ/2021, expresando observaciones y comentarios al proyecto de ley.
- Mediante Carta s/n de fecha 27.10.2021, del especialista **Erick Iriarte Ahon** presenta observaciones y comentarios al Proyecto de Ley. El documento ingresó a la Comisión formalmente el 6 de diciembre de 2021.
- Mediante Oficio 56329-2021-SBS, de fecha 19 de noviembre de 2021, la **Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's - SBS** expresa que se encuentra de acuerdo con el Proyecto de Ley y da algunos comentarios.

3.2.2 Respecto al **Proyecto de Ley 415/2021-CR**, por el que se propone la Ley que modifica diversos artículos del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571, para su protección en el comercio electrónico, la seguridad de productos y servicios, se han recibido las siguientes opiniones:

- Mediante **Oficio 030-2021-ASPEC/PRES**, del 27 de octubre de 2021, expresan su opinión de CONFORMIDAD, alcanzando algunos comentarios positivos, lo firma el señor **Crisólogo Cáceres Valle, Presidente de ASPEC**.
- De la Sociedad de Comercio Exterior del Perú – COMEXPERU, mediante **Carta 340-2021/GG/COMEXPERU**, del 29 de octubre de 2021, expresa sus preocupaciones respecto a la existencia de una sobrerregulación que permitiría una fluidez en las labores propias del comercio, administración, inclusive de la presencia de una ventanilla virtual que permita ser un canal a la innegable presencia y crecimiento de los fraudes informáticos, los robos cibernéticos y cuanta denuncia presentan a diario los medios de comunicación, el documento lo suscribe la señora **Jessica Luna Cárdenas, Gerente General de COMEXPERU**.
- También ha llegado a la Comisión, unos comentarios expresados mediante **comunicación escrita del 27 de octubre de 2021**, elaborado por el **Estudio Muñiz & Abogados**, respecto al contenido del PL 415/2021-CR, en el que exponen apreciaciones con puntos de vista diferentes a los propuestos o que en todo caso generaría un costo que podría ser oneroso para el sector de comerciantes del rubro.
- Mediante **Carta P/280.11.2021/TIC-CC**, de fecha 17.11.2021, la Cámara de Comercio de Lima expresa observaciones y comentarios al proyecto de ley.

- Mediante **Carta s/n** de fecha 27 de octubre de 2021, expresa observaciones y comentarios al Proyecto de Ley.
- Mediante **Carta GG-639-21**, del 2 de noviembre de 2021, remitido por la **Cámara de Comercio Americana del Perú -AMCHAM** expresando observaciones y comentarios.
- La oficina de Participación Ciudadana ha remitido opiniones de ciudadanos al Proyecto de Ley, el acceso a dichas opiniones en el siguiente enlace: <https://bit.ly/3EMeFXA>

3.2.3 Análisis y comentarios de las opiniones recibidas

- Del análisis de las opiniones recibidas, tanto de las instituciones a las que se les solicitó opinión técnica institucional, como en el caso de las enviadas por cuenta propia, respecto a los dos proyectos de ley materia de dictamen, se puede apreciar:
- Primero, que las observaciones y sugerencias, nacen de buena fe y en la evidente preocupación de que las medidas propuestas generen sobrerregulación, posibles actos de inconstitucionalidad respecto a los derechos de los ciudadanos a la información, al acceso a la cultura, respecto al derecho a ejercer el comercio legal o el desconocimiento de la existencia de normas que regulan la materia.
- Segundo, no se encuentran en las opiniones recibidas, las cifras de la ciberdelincuencia que va en aumento y que ha rebasado la normatividad existente con varios años de antigüedad en nuestro país; situación que debería ser de crucial preocupación de los señores comerciantes en el rubro; tampoco no se dice nada sobre las normas que requieren ser actualizadas pues el Principio de la Primacía de la Realidad lo demanda, lo exige.
- Tercero, acaso no son suficientes las noticias que a diario difunden los medios de comunicación en nuestro país sobre la delincuencia en este rubro concreto; acaso no es conocida las ingentes cantidades de dinero que pierden los usuarios; no sería correcto pensar que lo que no se quiere es llegar a regular y transparentar la ingente cantidad de dinero que se mueve en el espacio, haciendo ganar a muchos y sin generar ingresos para el Estado, que es quien tiene a su cargo las telecomunicaciones y el ciberespacio.
- Finalmente es preciso avanzar en esta materia, el funcionamiento de las ventanillas virtuales contribuirá eficazmente con las fórmulas propuestas y se transparentará el cibercomercio, las ciberfinanzas y en consecuencia aumentará la confianza por parte de los usuarios, en esta modalidad comercial que contribuirá a dinamizar sanamente nuestra economía.

Fuentes escritas que abordan la temática:

- ALBORNOZ, María Mercedes (2012). La falta de confianza en el comercio electrónico. Centro de Investigación y Docencia Económicas A.C. México DF – México.
- UNCTAD (2016). Naciones Unidas, Directrices para la Protección del Consumidor. Nueva York y Ginebra. Disponible en: https://unctad.org/es/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_es.pdf
- Agencia Española de Protección de datos (2019), Compra Segura en Internet, Guía Práctica. Alojado en <https://www.aepd.es/sites/default/files/2019-09/guia-compra-segura-digital-web.pdf>
- OCDE (2016). Protección al Consumidor en el Comercio Electrónico, Recomendación de la OCDE. París-Francia. Disponible en: <https://www.oecd.org/digital/consumer/proteccionalconsumidor-en-el-comercio-electronico.pdf>
- OCDE (2019). Panorama del Comercio Electrónico. Políticas, Tendencias y Modelos de negocio. París – Francia. Disponible en: <https://www.oecd.org/sti/Panorama-delcomercioelectro%CC%81nico.pdf>
- OECD (2020). Recommendation of the Council on Consumer Product Safety. OCDE Legal Instruments. París – Francia. Disponible en: <https://www.aepd.es/sites/default/files/2019-09/guiacompra-segura-digitalweb.pdf>

➤ **Información aclaratoria**

Con posterioridad al desarrollo de la Segunda Sesión Extraordinaria de la Comisión realizada el martes 7 de diciembre de 2021, en la que se aprobó por mayoría el presente dictamen, se tuvo conocimiento, por las comunicaciones recibidas, que no se había consignado en la sección correspondiente del predictamen, las opiniones técnicas e institucionales siguientes: i) Carta N° 00172-PE/2021 del señor Eduardo Munte Schwarz, Presidente Ejecutivo del OSIPTEL, respecto al PL. 398/2021-CR, en la que adjunta el Informe N° 00315-OAJ-2021, donde se sugiere que las disposiciones del Proyecto de Ley sean complementadas o que dichos parámetros sean considerados en su Reglamento; ii) Respecto del P.L. 398/2021-CR, el Dr. Erick Iriarte Ahon, especialista en la materia, había alcanzado información y opinión técnica especializada, referida, en general a los siguientes temas materia del predictamen: definiciones y regulaciones; sobre el derecho de arrepentimiento; sobre las opciones preseleccionadas; sobre la extraterritorialidad (TLC) y Normatividad internacional; iii) La respuesta al Oficio N° 073/2021-CODECO, enviada por la señora Socorro Heyzen Zegarra, en su calidad de Superintendente de Banca, Seguros y AFP – SBS.

Se está dejando constancia de esta información, a efectos de que, en la siguiente etapa del procedimiento parlamentario para la generación de leyes, se tenga en cuenta para los sustentos que puedan impactar en la fórmula legal que el Pleno del Congreso tenga a bien aprobar, modificar o adoptar de acuerdo a las facultades que su investidura consagra.

IV. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política del Perú.
- Reglamento del Congreso de la República.
- Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Ley 30096, Ley de delitos informáticos.
- Decreto Legislativo 1182 que regula el uso de los datos derivados de las telecomunicaciones para la identificación, localización y geolocalización de equipos de comunicación, en la lucha contra la delincuencia y el crimen organizado.
- Políticas de Estado del Acuerdo Nacional.
- Resolución Legislativa 002-2021-2022-CR, que aprueba la Agenda Legislativa para el Periodo Anual de Sesiones 2021-2022.

V. ANÁLISIS DE LA PROPUESTA LEGISLATIVA

5.1 Análisis Técnico

Las iniciativas legislativas materia de dictamen tiene por finalidad establecer estándares mínimos que la administración pública se encargará de supervisar y hacer cumplir en las relaciones de consumo que surgen a través de medios digitales, así como, intervenir adecuadamente ante el ingreso de productos y servicios inseguros o peligrosos y establecer medidas de protección a los usuarios de servicios financieros para la prevención y sanción de los fraudes informáticos, a través de la consolidación de denuncias ciudadanas, las que se realizarán por medio de ventanillas virtuales, contribuyendo con la Policía Nacional del Perú en la recopilación de información. Es necesario precisar que la consecuencia esperada de los efectos de la propuesta legislativa, es lograr el alineamiento a las disposiciones normativas para el crecimiento de la confianza en el comercio electrónico en nuestro país.

El Artículo 65 de la Constitución Política del Perú, establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios, garantizando 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.

Para el logro de estos objetivos, se deben establecer estándares mínimos de información en las transacciones que se realizan mediante el uso de canales digitales y el trabajo coordinado de las autoridades competentes, con el fin de garantizar el acceso a productos y servicios idóneos que no involucren riesgo injustificado o peligro, ante su consumo normal y previsible.

Es de señalar que este importante tema fue abordado como materia de estudio, análisis y mayor profundización, por la Comisión de Defensa del Consumidor y de los Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, del Periodo Anual de Sesiones 2020-2021.

También se informa que la Comisión acogió el Documento de Trabajo Institucional del INDECOPI-2021, titulado: "PROPUESTAS PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO Y LA SEGURIDAD DE PRODUCTOS", el mismo que fue difundido y socializado y, con los aportes que se recibieron, sirvió de base para la elaboración del Proyecto de

Ley por el que se proponga con claridad, coherencia y proyección la temática de la protección del consumidor en el comercio electrónico y la seguridad de productos y servicios, así como otros aspectos que faltaban ser incluidos, entre ellos, el de las actividades empresariales que se detectaron en ese análisis y la presencia de los agentes que participan en el comercio electrónico, los que ya han sido incorporados en la propuesta de dictamen para que la información sea suficientemente específica, clara y oportuna y así propiciar la convicción en el consumidor de que está adquiriendo un producto o un servicio seguro y que de hecho, así debe ser.

La propuesta de dictamen recoge los aportes obtenidos en dichas reuniones de trabajo en aras de brindar la seguridad necesaria en las transacciones comerciales de un producto o servicio seguro.

Por otro lado, la OCDE ha señalado claramente que los consumidores tienen derecho a la protección eficaz de sus derechos, siendo necesario dotar a los organismos gubernamentales con las facultades para investigar y tomar medidas para protegerlos de productos inseguros. Para ello, previamente debe existir una obligación para los proveedores que los oriente a comercializar productos seguros y gestionar los riesgos.

Así mismo, se debe tener presente que la Constitución Política del Perú, respecto al rol económico del Estado, en su artículo 59°, establece que el Estado estimula la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo y la libertad de empresa, comercio e industria. El ejercicio de estas libertades no debe ser lesivo a la moral, ni a la salud, ni a la seguridad públicas. El Estado brinda oportunidades de superación a los sectores que sufren cualquier desigualdad; en tal sentido, promueve las pequeñas empresas en todas sus modalidades.

En ese mismo sentido, el Código de Protección y Defensa del Consumidor contiene las normas mínimas de protección a los consumidores y no impide que las normas sectoriales dispongan un mayor nivel de protección, por lo que incluir disposiciones generales aplicables al comercio electrónico resulta coherente si queremos garantizar la protección de los ciudadanos, ello sin perjuicio de la regulación específica que realicen los órganos competentes de los diferentes sectores, como el tributario, producción, comercio exterior, etc., más aún si tenemos en cuenta que esta forma de comercio no fue contemplada en la redacción del Código.

Sin perjuicio de lo indicado, es menester precisar que, con el fin de proteger a los consumidores frente a la adquisición de productos o servicios a través de medios virtuales, la normativa vigente en materia de protección al consumidor ha venido siendo interpretada por los órganos resolutivos del Indecopi con la finalidad de brindar una solución a los conflictos de consumo, reconociendo, entre otros:

- El respeto al derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz, y fácilmente accesible, que tienen los consumidores.
- La prohibición del ejercicio de métodos comerciales agresivos o engañosos.
- La obligación del proveedor de cumplir con el deber de idoneidad.

Por otro lado, conforme se desprende de las recomendaciones de la OCDE, el adecuado tratamiento de los datos personales es importante para el correcto funcionamiento y desarrollo del comercio electrónico, debido a que los

proveedores tienen acceso a información sensible de sus consumidores. Dicha información no solo los identifica, sino que, dependiendo de la operación, posibilita que estos asuman obligaciones por lo que un tratamiento inadecuado no solo afectaría el derecho a la intimidad y a la tranquilidad de los consumidores, sino que impactaría negativamente en la confianza sobre esta forma de negocio y en sus expectativas como consumidores. Por ello, los proveedores que ofrecen sus productos y servicios o aquellos que ingresen al mercado no solo deben observar las normas en materia de publicidad, tributación o de protección del consumidor, sino que adicionalmente, deben garantizar el tratamiento adecuado de la información mediante la observación de la Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento.

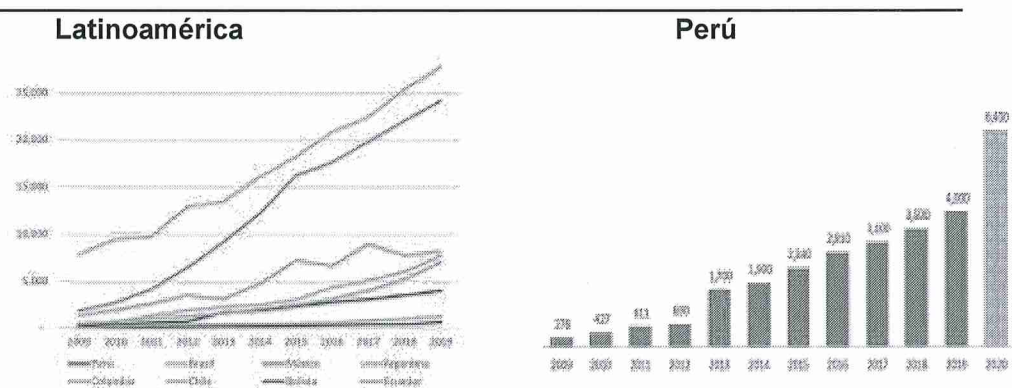
En mérito a lo mencionado y con la finalidad de garantizar los derechos a la información, seguridad y salud reconocidos constitucionalmente, es que resulta necesario proponer la incorporación de disposiciones que perfeccionen este tipo de operaciones.

También resulta pertinente destacar que la reciente crisis generada por la COVID-19 **aceleró la transformación digital** (Euromonitor International, 2020), **toda vez que se dio un cambio en los hábitos de consumo** (con mayor énfasis hacia ciertas categorías de consumo) a raíz de las diversas restricciones impuestas y demanda por seguridad. Asimismo, se acentuó la mayor importancia del uso de dispositivos móviles para la realización de compras y hubo una mayor preocupación en torno a atributos como la seguridad de productos, prácticas engañosas, ciberseguridad y protección de datos, así como una mayor demanda de ancho de banda y preocupaciones con su desarrollo (Organización Mundial del Comercio (OMC, 2020).

Según la Cámara Peruana de Comercio Electrónico (CAPECE), a nivel de Latinoamérica, **el crecimiento** promedio anual de las compras on line en el periodo 2009-2019 **fue de 20.6%**, siendo liderado por países como Brasil y México. **Este crecimiento se acentuó en el periodo de pandemia puesto que, en 2020, el Perú habría reportado un crecimiento de 60%, versus el 30.7% del reportado en el periodo 2009-2019.** Con ello el Perú se ubicó en el sexto lugar representando el 5% del total de la región con transacciones de US\$ 6,400 millones.

- Las ilustraciones, gráficos y data que se consigna a continuación, ha sido extraído del Proyecto de Ley 415/2021-CR, que por su pertinencia la Comisión consideró importante considerarlas.

Ilustración 1. Evolución de las compras en comercio electrónico en Latinoamérica y el Perú (Millones de dólares)

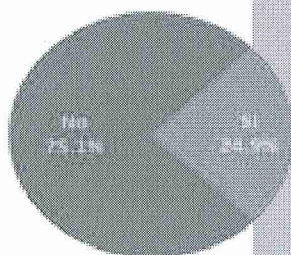


Fuente: CAPECE - El Comercio

- La ocurrencia de conflictos de consumo de transacciones no presenciales se ha dado en varios sectores de la economía, siendo los principales, los relacionados al comercio, telecomunicaciones y mercado financiero. En 2020, los reclamos en contra de proveedores de tiendas por departamento, bazares y conexos fueron los más masivos (representaron el 24.4% del total), seguido de los presentados en contra de proveedores del sistema financiero (13.1%), de telecomunicaciones (7.3%), supermercados, bodegas, minimarkets y similares (7.1%) y transporte aéreo (7.0%).
- Asimismo, en 2020, los principales hechos reclamados estaban relacionados con problemas en la falta de idoneidad, atención en los reclamos, operaciones no conocidas, libro de reclamaciones y falta de ejecución de garantía.

Ilustración 2. Comercio electrónico en el Perú

Realiza compras por internet

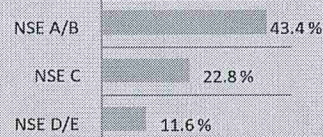


Consumidores que realizan compras por internet

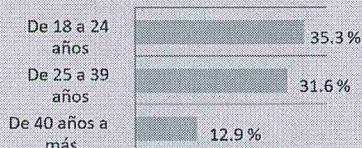
Según sexo



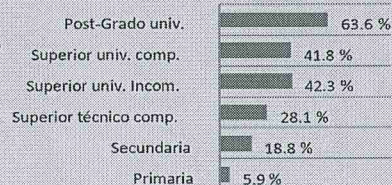
Según NSE



Según grupo de edad



Según nivel educativo

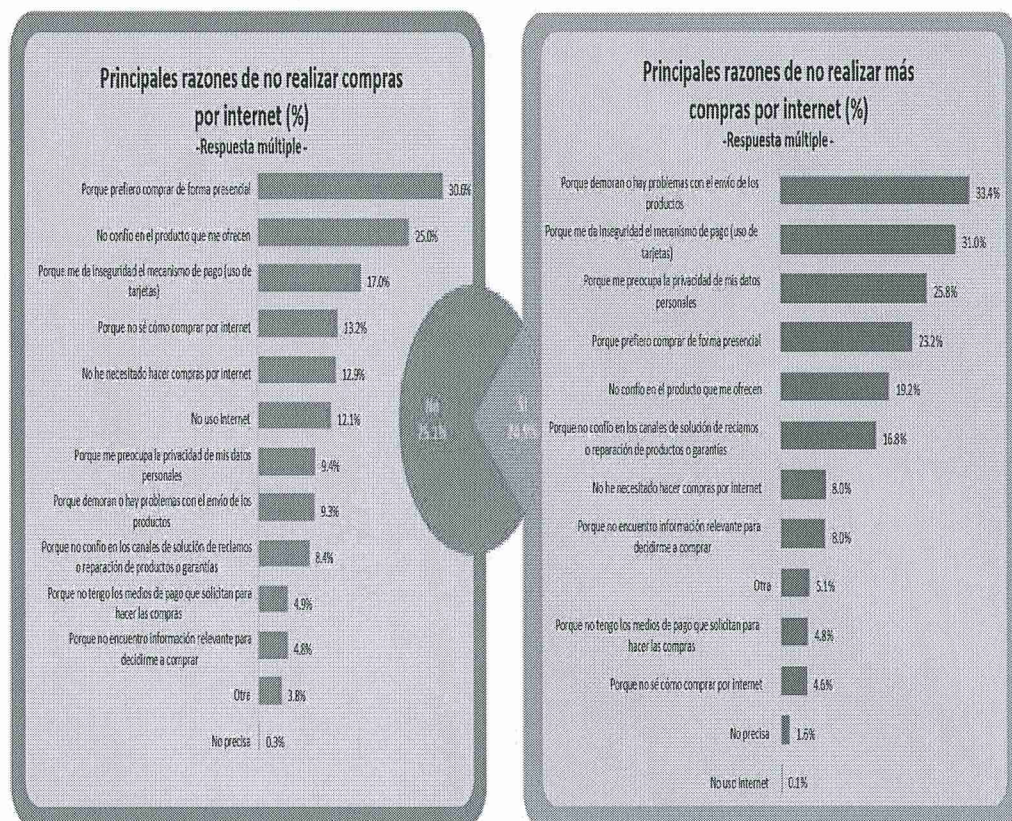


Fuente: Encuesta Nacional Urbano en Materia de Protección del Consumidor, 2019 - Indecopi

•Entre las principales razones de no realizar compras por internet, destacan los hábitos y preferencias de realizar compras presenciales (30.6%), la desconfianza de la oferta (25%), la percepción de inseguridad del uso de los mecanismos de pago (17%), el desconocimiento de realizar las transacciones (13.2%), la inexistencia de dicha necesidad (12.9%) y el bajo uso del internet (12.1%).

• Entre las razones de no realizar más compras por internet, destacaron la demora o problemas con los envíos de productos (33.4%), la inseguridad del mecanismo de pago (31%), la preocupación de la privacidad de los datos personales (25.8%), la preferencia de comprar de forma presencial (23.2%), la desconfianza en cuanto al producto ofrecido (19.2%) y la desconfianza de los canales de solución de reclamos o reparación de productos o garantías (16.8%).

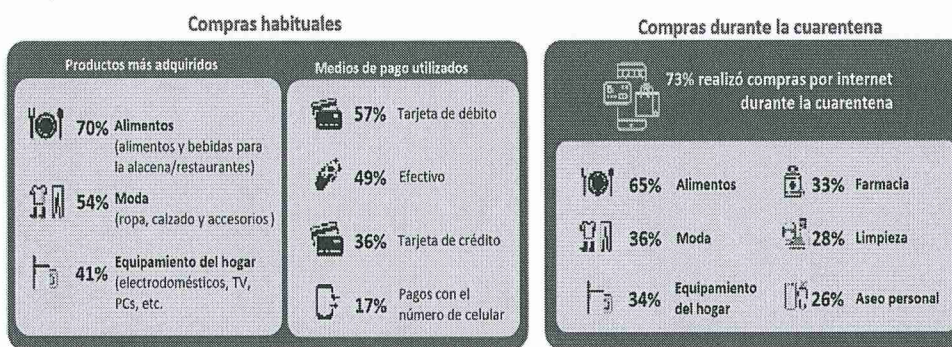
Ilustración 3. Limitantes al mayor desarrollo del comercio electrónico



Fuente: Encuesta Nacional Urbano en Materia de Protección del Consumidor, 2019 - Indecopi

- Como se evidencia la heterogeneidad del consumidor se refleja en una diversidad de hábitos y expectativas con relación al comercio electrónico. Según Ipsos, los productos habituales adquiridos vía internet son los alimentos (70%), productos de moda (54%) y equipamiento del hogar (41%). Asimismo, los medios de pago utilizados son las tarjetas de débito (57%), efectivo (49%) y tarjeta de crédito (36%).
- Durante la cuarentena hubo categorías que cobraron mayor relevancia como productos de farmacia (33%), limpieza (28%) y aseo personal (26%).

Ilustración 4.- Perú-características del comercio por internet



Fuente: IPSOS (2020). Compradores por internet /Muestra: 400 hombres y mujeres de 16 a 70 años de los NSE ABCD que compraron por internet en el último año. Ámbito: Perú Urbano. Fecha: 15 al 25 de junio de 2020

Elaboración: Indecopi - Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

5.2 Descripción del problema

En la Exposición de Motivos del Proyecto de Ley materia de dictamen, se señala textualmente lo siguiente “Conforme lo señala la OCDE, en el documento Panorama del Comercio Electrónico, Políticas, Tendencias y Modelos de Negocio. París – Francia, 2019, p.40, extraído de <https://www.OCDE.org/sti/Panorama-delcomercio-electro%CC%81nico.pdf>), el comercio electrónico se ha extendido por todo el mundo, alterando las formas en que los actores económicos se relacionan entre sí. Los consumidores compran cada vez más en línea, beneficiándose de la comodidad y de la creciente diversidad de productos del comercio electrónico.

“Este crecimiento, caracterizado por la aparición de nuevos modelos de negocios, ha decantado en un mayor interés por parte de los responsables de las políticas en materia de protección del consumidor y es que las personas que compran en línea deben de tener el derecho al mismo nivel de protección que las que realizan transacciones convencionales. No obstante, este crecimiento de transacciones también ha develado una serie de deficiencias en la forma en que se ejecutan los acuerdos, tal es así que, como se verá más adelante, el número de reclamos en este sector ha aumentado en este último año, y de igual forma, se ha detectado que los productos que ingresan al país no siempre cumplen con garantizar la salud y seguridad de los consumidores.

“Por tal motivo, esta propuesta busca establecer un estándar mínimo de cumplimiento en las transacciones realizadas a través de canales digitales y en su ejecución, así como garantizar la seguridad de los consumidores. Para ello se han realizado la revisión de las recomendaciones y directrices emitidas por la OCDE y UNCTAD, las cuales han sido emitidas por dichas organizaciones luego de un análisis de la situación del comercio electrónico y la seguridad de los productos de consumo en diferentes mercados.

“Por citar algunos ejemplos, la OCDE emitió en el 2016 la Recomendación sobre la Protección al Consumidor en el Comercio Electrónico (actualización de la recomendación original de 1999), la UNCTAD emitió las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor; y, la Red Internacional de Protección del Consumidor y Aplicación de la Ley (ICPEN por sus siglas en inglés *International Consumer Protection and Enforcement Network*) cuenta con propuestas relacionadas al

intercambio de información a nivel internacional, así como la coordinación y la cooperación en materia de aplicación de las leyes de protección a los consumidores y el intercambio de mejores prácticas.”

5.3 Análisis del contenido de la parte dispositiva

Tal y como se ha señalado anteriormente, nuestro Código no contempla estándares mínimos que permitan uniformizar las transacciones comerciales que se realicen a través de canales digitales, lo que implica que en la actualidad las empresas opten por considerar en sus plataformas web, aplicaciones u otros, información que consideran relevante (por mencionar un ejemplo, en algunas plataformas no podemos acceder a la razón social o domicilio fijado para atender reclamos de los proveedores); asimismo, tampoco se evidencia la posibilidad que la administración pueda adoptar medidas que impidan el ingreso al país de un producto que ha sido reportado por alguna agencia internacional en defensa de los derechos de los consumidores (salud o seguridad); sin embargo, si se puede intervenir ordenando el retiro del mercado de estos productos cuando ya están siendo comercializados.

▪ Modificaciones e incorporaciones a los artículos II, III y IV del Título Preliminar

Como ya se ha mencionado, el Título Preliminar es una parte muy importante del Código debido a que en éste se encuentran comprendidos los principios y políticas que orientan la interpretación de la administración pública en materia de protección al consumidor.

Ello implica que, a fin de aplicar el derecho de protección del consumidor de forma correcta, se deben interpretar sus disposiciones de forma integral y no aislada, observando no solo el artículo aplicable a determinado caso o la normativa sectorial, sino que también se debe acudir a las Políticas Públicas y considerar que la protección del consumidor es una política transversal que requiere de la participación de todos.

▪ Finalidad del Código

Como ya se ha mencionado, el Código reconoce a la protección del consumidor como una Política Pública transversal, lo que significa que todas las entidades de la administración pública y la sociedad deben orientar sus acciones al cumplimiento de dichos fines.

Asimismo, con la emisión del Código se creó el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor y se reconoció al Indecopi como la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor encargada de presidir el Consejo Nacional de Protección del Consumidor, el cual reúne a diversos actores del sector público y privado.

En este marco se debe entender que la finalidad del Código no solo se orienta a que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos, sino que a su vez preceptúa que estos deben gozar de los derechos y mecanismos efectivos para su protección, lo cual implica que la administración pública no solo debe preocuparse por garantizar el derecho constitucional de los consumidores a la información y la protección de su salud, cuando un producto se encuentra a disposición en el mercado, sino que la actuación de todos los participantes debe orientarse a ello.

Así, si bien el Capítulo IV referido a la Salud y Seguridad de los consumidores contiene las disposiciones orientadas a la reducción del riesgo en productos y servicios, se debe resaltar que dichas disposiciones son aplicables o verificables si concurren dos hechos: (i) que el proveedor comunique al Indecopi o a la autoridad competente este hecho o que sea detectado por una autoridad, lo que ocurra primero; y, (ii) que este producto ya se encuentre en el mercado.

Por ello se establece categóricamente que el proveedor tiene la obligación de difundir dicha información de forma inmediata, procedimiento que se encuentra contemplado y desarrollado de forma más detallada en el Decreto Supremo N° 050-2016-PCM, Reglamento que establece el procedimiento de comunicación de advertencias y alertas de los riesgos no previstos de productos o servicios colocados en el mercado que afecten la salud y/o seguridad de los consumidores.

Sin embargo, respecto a dichas disposiciones se debe precisar dos aspectos. El primero es que no se contempló que el acceso a las redes informáticas o de telecomunicaciones nos permitiría poder adquirir productos elaborados por proveedores de diferentes lugares del mundo, cuyos estándares de calidad no son uniformes. El segundo, es que nuestro sistema de comunicación de advertencias y alertas solo abarca a aquellos productos que presentan un riesgo posterior a su comercialización en el mercado; sin embargo, debido a su naturaleza, no involucra la actuación de forma preventiva y por ende articulada entre los diferentes participantes de la cadena de comercio como lo son, el proveedor importador, la autoridad de aduanas, la autoridad sanitaria, la autoridad de consumo, el proveedor distribuidor y, finalmente, los consumidores.

Por ello, a fin de garantizar una protección eficaz y de mayor alcance como Estado, que no se limite solo a los productos que se ofrecen en el mercado tal y como lo establece el artículo 25 del Código, resulta necesario realizar ajustes en la redacción de la finalidad del Código estableciendo que, además de la idoneidad que deben presentar los productos que se comercializan en el mercado, estos no deben representar, en condiciones de uso normal y previsible, un riesgo o peligro para los consumidores, propuesta que tiene como correlato el mandato constitucional contenido en el artículo 65 de nuestra Carta Magna que señala que la defensa del interés de los consumidores, por parte del Estado, involucra, además de garantizar el derecho a la información respecto de los productos o servicios que se comercializan en el mercado, el velar por la salud y la seguridad de la población.

Así pues, la actuación estatal en favor de la protección de los consumidores y en el marco del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor requiere de una política de Estado integral en la cual las autoridades competentes adopten medidas tendientes a la protección de la salud y la seguridad de los consumidores desde la zona de frontera con el fin de identificar aquellos productos que puedan resultar riesgosos y originar daños a los consumidores en condiciones de uso normales, medida que coadyuva y complementa la obligación actual prevista en la normativa en materia de protección al consumidor relacionada a la comunicación de riesgos o peligros no previstos por parte de los proveedores.

Cabe mencionar que, en ese contexto, desde el Indecopi se viene desarrollando actualmente coordinaciones con la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) con el fin de intercambiar información que permita identificar aquellos productos que puedan haber sido alertados como riesgosos en otros

países, ello con miras a realizar el seguimiento del ingreso de los mismos al territorio peruano y verificar el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de protección del consumidor.

▪ **Incorporación de definiciones**

El crecimiento del comercio electrónico y el mercado virtual generó el surgimiento de un nuevo fenómeno denominado como “economía colaborativa”, el cual, de alguna forma vendría a ser la comercialización de acceso a productos o servicios, convirtiéndose sus agentes en una suerte de intermediarios de información, siendo a raíz de dicha intermediación que se facilita el encuentro entre ofertantes y requirentes de productos o servicios. En la actualidad existen innumerables páginas o aplicaciones destinadas a cumplir dicha labor las cuales, en la propuesta, serían considerados como proveedores, dependiendo de la información que tengan y pongan a disposición del consumidor.

Así, se propone incluir la definición de “intermediarios” en el Código y se les define como las personas naturales o jurídicas que prestan servicios de intermediación física o virtual atribuyendo cualidades o características a los productos o servicios ofrecidos, siguiendo los criterios establecidos en la jurisprudencia del Indecopi. La propuesta en mención generará la modificación de las definiciones de Productos, Servicios y Habitualidad contenidos, respectivamente, en los numerales 3, 4 y 8 del artículo IV del Título Preliminar, no obstante, como se indicó anteriormente no cualquier intermediario sería responsable ante el consumidor por la entrega de un producto o prestación de un servicio.

Con la definición propuesta se pretende abarcar a las plataformas que interactúan con los consumidores y proveedores no solo publicitando servicios o la entrega de productos, sino que además de acercar ofertas y necesidades, controlan la información y/o publicidad, los términos y condiciones de la relación de consumo y establecen el precio de los productos o servicios que ofrecen.

Al respecto, cabe precisar que el Tribunal de Justicia Europeo se ha pronunciado respecto a la posibilidad de considerar a un intermediario como un proveedor señalando que “el grado de participación y la intensidad de los esfuerzos empleados por el intermediario en la compraventa, las circunstancias en las que el bien se mostró al consumidor o el comportamiento de este último”.

Asimismo, es menester precisar que usualmente estos intermediarios, independientemente del cumplimiento de su obligación de ofrecer los productos y servicios, brindando información en los términos establecidos en el Código, también tienen la obligación de cumplir con la legislación sectorial vigente como por ejemplo, el informar si un producto es apto para el consumo de menores de edad o no, las condiciones de uso del producto o servicio, la información del precio total, la implementación de servicios postventa, etc.

Lo indicado permitirá que los intermediarios sepan cuales son las situaciones sobre las cuales se les puede atribuir responsabilidad, lo que les permitirá actuar con seguridad al establecer relaciones con fines comerciales y tener mayor cuidado al trasladar información a los consumidores, procurando que la difusión contenga mensajes veraces e idóneos, lo cual permitirá afianzar la confiabilidad en esta forma de negocio y una mayor protección para el consumidor a través de: (i) la forma en que se le trasladó

la información (publicidad o descripción del producto); y, (ii) la forma en que se ejecutaría la relación de consumo (cumplimiento de lo ofrecido).

Asimismo, el Tribunal de Justicia Europeo y autoridades administrativas regionales como la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia¹ ya se han pronunciado atribuyendo responsabilidad a intermediarios, considerándolos proveedores en atención a la injerencia y dominio que puede ejercer durante la contratación, no obstante, el Tribunal establece que dicho análisis (sobre la participación del intermediario) le corresponde al órgano jurisdiccional competente lo cual podría generar la existencia de diferentes interpretaciones; sin embargo, en nuestra propuesta pretendemos ser más flexibles al establecer específicamente cuales serían las actuaciones en las que tendría que incurrir una plataforma para ser considerado proveedor.

▪ Ventanillas virtuales

En el Proyecto de Ley 398/2021-CR, por el que se propone la Ley de protección a los usuarios de servicios financieros para la prevención y sanción de fraudes informáticos, cuyo objeto es establecer medidas de protección a los usuarios de servicios financieros para la prevención y sanción de los fraudes informáticos, mediante la consolidación de denuncias ciudadanas, que se propone se realicen por medio de "Ventanillas virtuales", en las que los usuarios de los servicios financieros y ciudadanos en general, denuncien los números telefónicos y correos electrónicos desde los cuales se emitan mensajes y enlaces web, para la comisión de fraudes informáticos, proponiendo que es la Policía Nacional del Perú, a través de su dirección competente, el órgano rector de dicha Ventanilla y encargada de la administración, recepción, consolidación, investigación y otros procesos que se generen de los teléfonos y correos electrónicos denunciados por los usuarios y ciudadanos en general, para efectos de esta presentación, merece dar una mayor información, e efectos de tener una mejor comprensión de las mismas.

En la propuesta se establece que las entidades obligadas a difundir la "Ventanilla virtual para la prevención de los fraudes informáticos", son los Ministerios, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, la Policía Nacional del Perú y las entidades del Sistema Financiero, supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

Asimismo se propone la realización de campañas de difusión sobre las funciones de la Ventanilla Virtual y los responsables de llevarlas a cabo; igualmente se menciona sobre la aplicación del Decreto Legislativo 1182 que regula el uso de los datos derivados de las telecomunicaciones para la identificación, localización y geolocalización de equipos de comunicación, en la lucha contra la delincuencia y el crimen organizado y para efectos de que exista un tratamiento eficaz y coordinado, se dispone la reglamentación de la propuesta legislativa la que estará a cargo del Poder Ejecutivo, a través del Ministerio de Interior y en coordinación con la Policía Nacional del Perú y el plazo para la reglamentación será de 30 días hábiles a partir de la entrada en vigencia de la Ley.

VI. ANÁLISIS COSTO BENEFICIO

Es importante puntualizar, que en este caso, el Análisis Costo-Beneficio (ACB), se aplica a cambios normativos que se proponen generar cambios en el statu quo, por lo que el costo beneficio no implica a los artículos de la propuesta legislativa que son de naturaleza informativa, aclaratoria, o incluyan definiciones, pues estas se dan en el campo de la comprensión intelectual del contenido de las mismas; sin embargo, el Proyecto de Ley, si introduce cambios en el Código sobre el comercio electrónico que representan un cambio en el statu quo y sobre los cuales se desarrolla el ACB, considerando los principales costos y beneficios de la propuesta legislativa, en los siguientes términos:

Para los consumidores no se visualiza que la propuesta normativa pueda generar un **costo directo** de forma ex – ante y, **entre los beneficios**, se encontrarían los siguientes:

- Mayor seguridad frente a productos y servicios que puedan representar un riesgo para la salud o el bienestar en general.
- Mayores garantías para la protección de los derechos cuando celebren contratos de consumo, a través de canales digitales.
- En la medida que no se prevé efectos negativos, el resultado neto de la propuesta normativa resultaría positivo para los consumidores.
- Mejores posibilidades de acceso a un medio de compra masivo y más seguro, con una amplia gama de productos, sin necesidad de visitar un local físico (con los ahorros en tiempo, transporte y búsqueda que ello implica).
- Reducción de la información asimétrica y la incertidumbre respecto a elementos básicos del proveedor, producto y contrato en las transacciones realizadas a través de canales digitales.
- Mayor posibilidad de desistir de la compra o devolver el producto, cuando éste no cumpla con sus expectativas de manera confiable.
- La propuesta normativa propicia la posibilidad de lograr un mayor trabajo articulado por parte de las entidades competentes, reforzando así el cumplimiento de la finalidad del Código, y dotando de mayor seguridad a la sociedad frente a productos y servicios que puedan representar un riesgo para la salud o el bienestar en general.
- Contar con productos y servicios seguros, tiene como efecto indirecto, un menor gasto en servicios de salud para el Estado, en el largo plazo.
- Mantener la situación actual no reportaría mayor beneficio para el consumidor.
- En la medida que no se prevé efectos negativos en los proveedores, más allá de los costos de adecuación que podrían ser mínimos y superados por los beneficios derivados del incremento de la confianza en las transacciones en canales digitales, resulta positivo.

Finalmente, aunque existen limitaciones de información para monetizar los costos y beneficios que cada actor enfrentaría, dados los distintos puntos que en la propuesta se plantea, **se puede asumir que en términos cualitativos y considerando las diferencias entre la adopción de las medidas de cambio propuestas para el Código, frente a la alternativa de mantener el Código sin cambios, las medidas planteadas superarían el estándar del análisis costo – beneficio, al evidenciarse que el resultado neto sería positivo al contribuir y propiciar una mayor confianza y dinamismo en las transacciones en canales digitales para todos los actores.**

VII. ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA VIGENCIA DE LA NORMA EN LA LEGISLACIÓN VIGENTE

Las iniciativas legislativas, de convertirse en Ley, impactarían únicamente en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, además, sus disposiciones se encuentran acorde a la normativa vigente, referida a la protección de datos personales, libro de reclamaciones, las normas tributarias referidas a la emisión de comprobantes de pago, entre otras.

Asimismo, respecto al Código, se modificarían los artículos II, III, los numerales 3, 4 y 8 del artículo IV del Título Preliminar, y los artículos 45 y 112.

Se deja claramente explicitado que la propuesta legislativa se ha desarrollado en estricta aplicación de la Constitución Política del Perú, las leyes y disposiciones conexas y dentro del Estado de derecho en el cual nos inscribimos como país democrático.

VIII. VINCULACIÓN CON LAS POLÍTICAS DE ESTADO DEL ACUERDO NACIONAL

La propuesta legislativa está en concordancia con cinco políticas de Estado del Acuerdo Nacional, las cuales son:

- **La Quinta:** Gobierno en función de objetivos con planeamiento estratégico, prospectiva nacional y procedimientos transparentes.
- **La Octava:** Descentralización política, económica y administrativa para propiciar el desarrollo integral, armónico y sostenido del Perú.
- **La Décima:** Reducción de la pobreza.
- **La Décima Séptima:** Afirmación de la economía social de mercado.
- **La Décima Octava:** Búsqueda de la competitividad, productividad y formalización de la actividad económica.

IX. CONCLUSIÓN

Por las consideraciones y razones expuestas y de conformidad con lo establecido en el artículo 70, literal b) del Reglamento del Congreso de la República, la Comisión de Defensa del Consumidor y de los Organismos Reguladores de los Servicios Públicos recomienda la **APROBACIÓN** del dictamen favorable recaído en los Proyectos de Ley **398/2021-CR y 415/2021-CR** con el siguiente:

TEXTO SUSTITUTORIO

LEY QUE MODIFICA LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, REGULANDO EL COMERCIO ELECTRÓNICO Y SANCIONANDO EL FRAUDE INFORMÁTICO

Artículo 1. Modificación del artículo III; el numeral 8 del artículo IV del Título Preliminar, y los artículos 45 y 112 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Se modifican los artículos III, el numeral 8 del artículo IV del Título Preliminar, y los artículos 45 y 112 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los siguientes términos:

“Artículo III.- Ámbito de aplicación

[...]

*Las disposiciones del presente Código, se aplican a las relaciones de consumo que se celebran en el territorio nacional **por cualquier medio**, o, cuando sus efectos se producen o se vayan a producir inminentemente en éste.*

[...]

Artículo IV.- Definiciones

[...]

8. Habitualidad. - *Se considera habitual, aquella actividad que se realiza de manera común y reiterada de tal forma que pueda presumirse que se desarrolla para continuar en el mercado; **inclusive las que se realizan a través de canales digitales.** Esta definición no está ligada a un número predeterminado de transacciones que deban realizarse. Las actividades de venta de productos o contratación de servicios que se realicen en locales abiertos, son consideradas habituales por ese simple hecho.*

Artículo 45.- Contrato de consumo

El contrato de consumo tiene como objeto una relación jurídica patrimonial en la cual intervienen un consumidor y un proveedor para la adquisición de productos o servicios a cambio de una contraprestación económica.

*Las disposiciones del presente capítulo son aplicables a todos los contratos de consumo, sean celebrados por cualquier modalidad o forma, según la naturaleza y alcances correspondientes. **La relación comercial concertada, a través del intercambio de mensaje de dato entre consumidor y proveedor es considerado contrato de consumo de comercio electrónico.***

En el contrato de consumo celebrado a través de canal digital, tratándose de producto que tenga restricciones de venta al consumidor menor de edad, el proveedor debe tomar las previsiones posibles para verificar la edad del consumidor, por lo que el proveedor debe dejar constancia de la autorización expresa y previa del padre, madre, tutor o apoderado para realizar la transacción en soporte duradero y transparente.

En todo lo no previsto por el presente Código o en las leyes especiales, son de aplicación las normas del Código Civil en cuanto resulten compatibles con la naturaleza de estos contratos.

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

[...]

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

[...]

3. *En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si **el proveedor no tomó conocimiento de los hechos materia de imputación a través de reclamos o mecanismos alternativos de solución de conflictos** y realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, **la sanción a imponer será multa**. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. **En los supuestos en que el allanamiento o reconocimiento** formulados con la presentación de los descargos **sean acogidos**, se exonera al denunciado del pago de los costos y costas del procedimiento”*

Artículo 2. Incorporación del inciso 5 al numeral 2, y numerales 9, 10, 11 y 12 al artículo IV del Título Preliminar, los artículos 2-A, 2-B, 4-A, 48-A, 48-B, 48-C, 48-D y 48-E a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

Se incorpora el inciso 5 al numeral 2, y los numerales 9, 10, 11 y 12 al artículo IV del Título Preliminar; los artículos 2-A, 2-B, 4-A, 48-A, 48-B, 48-C, 48-D y 48-E a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los siguientes términos:

“Artículo IV.- Definiciones

[...]

3. **Proveedores.** - *Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores; En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:*

[...]

5. **Intermediarios.** - *Las personas naturales o jurídicas que prestan servicios de intermediación física o a través de canales digitales estableciendo los términos y condiciones en la relación de consumo, que fijen el precio del producto o servicio ofrecido, o que atribuyan cualidades o características a los productos o servicios ofrecidos.*

[...]

9.Comercio Electrónico. – *Es la relación comercial estructurada a partir de la utilización de uno o más mensajes de datos o de cualquier otro medio digital o similar.*

10.Mensaje de Datos. – *Es la información generada, enviada, recibida, archivada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares. En caso que se trate de información personalizada, deberá encontrarse contenido en un soporte duradero.*

11.Canál Digital. - *Aplicativo, tienda, plataforma virtual u otro similar que es utilizado para realizar publicidad y transacciones comerciales mediante sistemas de pago generados en línea.*

12.Soporte Duradero. – *Es todo instrumento que permite al consumidor o proveedor almacenar la información que se le haya dirigido personalmente, y es accesible de ser consultada durante al menos dos (02) años desde que se realiza. Esta información debe estar acorde con los fines de la transacción y permitir su fiel reproducción.*

Artículo 2-A.- *información relevante en productos y servicios ofrecidos por canales digitales*

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 2, el proveedor de productos y servicios pone a disposición de los consumidores, en los diversos canales digitales utilizados para comercializar, su identidad, especificando su nombre comercial, razón social, registro único de contribuyente, domicilio fiscal o domicilio fijado para atención de reclamos; asimismo, señalar teléfono, correo electrónico y canales de atención.

Adicionalmente, considerando la naturaleza de los productos y servicios ofrecidos, el proveedor debe especificar el modo de uso, las especificaciones técnicas, la condición del producto, la funcionalidad, y de corresponder, la interoperabilidad relevante, el periodo de vigencia del contrato y la forma de prestación del servicio.

Artículo 2-B.- *Información sobre la contratación a través de canales digitales*

El proveedor de productos y servicios, a través de canales digitales, debe informar al consumidor de manera clara y completa los términos y condiciones del contrato. Los consumidores deben tener fácil acceso a esta información en cualquier etapa de la operación.

La información debe incluir la siguiente información como mínimo:

- a) *Las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer su derecho de arrepentimiento; así como el procedimiento y plazos de devolución del monto pagado.*
- b) *Establecer claramente las garantías y las condiciones para hacerlas valer, de lo contrario se aplicará lo dispuesto en el artículo 20 del Código.*

- c) *Cuando proceda la existencia de servicios posventa al consumidor.*
- d) *La duración del contrato y, cuando proceda, el plazo mínimo de duración del mismo. Si el contrato es de duración indeterminada o si se prorroga de forma automática, se deberán especificar las condiciones para su resolución. En caso se trate de un contrato de prórroga, el proveedor debe informar claramente las vías puestas a disposición de los consumidores para poner fin a la prórroga, entre las cuales deben figurar la misma vía por la que se contrató el servicio.*
- e) *Cuando proceda el plazo para la entrega del producto o inicio de la prestación del servicio y/o el periodo de vigencia del servicio.*
- f) *En caso de venta de productos o servicios que involucren entrega de algún bien, destacar de manera clara y visible si el flete o costo de envío será asumido por el proveedor o consumidor; en caso de ser esté, especificar de manera inequívoca el importe a pagar y la forma de pago.*

Artículo 48-A.- Opciones preseleccionadas

El proveedor de productos y servicios a través de canales digitales, está prohibido de preseleccionar aquellas prestaciones accesorias que se integran al contrato, la contratación automática de prestaciones sucesivas o recurrentes, así como las referidas al tratamiento de datos personales del consumidor, las cuales se rigen por su normativa. El consumidor puede seleccionar libremente y de manera inequívoca las prestaciones accesorias opcionales, las prestaciones sucesivas y el tratamiento de sus datos personales, que desee incorporar al contrato.

Artículo 48-B.- Proceso de confirmación de compras por canales digitales

El proveedor de productos y servicios a través de canales digitales debe garantizar que el consumidor reconozca de manera previa, suficiente, clara e inequívoca el momento en el que se le requiera la confirmación de la transacción, así como los pasos necesarios para completarla. Durante este proceso de confirmación, se muestra un resumen de los productos y/o servicios contratados, el tiempo de entrega, el precio, los eventuales costos adicionales de la transacción, costos de envío, de corresponder y el monto total de la operación; así como cualquier otro elemento relevante que integre la transacción, a fin de que el consumidor pueda verificar la información, modificar su contenido y corregir errores; así como decidir acerca de si continúa o desiste de la transacción.

El proveedor no debe procesar una transacción sin que conste de manera inequívoca que el consumidor ha consentido todos los términos de forma expresa y no puede cambiar las condiciones inicialmente informadas y aceptadas.

Artículo 48-C.- Perfeccionamiento del contrato celebrado a través de canales digitales

Los contratos celebrados por canales digitales, se perfeccionan cuando el proveedor recibe la aceptación del consumidor de las condiciones propuestas, dicho perfeccionamiento se materializa con la recepción de la

confirmación de la compra en línea, las cuales deben estar a disposición de las partes en soporte duradero. La simple visita al sitio de Internet o plataforma virtual en el cual se ofrecen determinados servicios o productos, no impone al consumidor obligación alguna. Las condiciones pactadas en el contrato, son respetadas por ambas partes.

Existe consentimiento del consumidor cuando concurren los siguientes supuestos:

- a) *Ha tenido previamente acceso a las condiciones generales del contrato, las cuales deben estar expresadas en términos claros, comprensibles e inequívocos;*
- b) *Ha contado con la posibilidad de leerlas completamente, almacenarlas digitalmente y/o imprimirlas; y,*
- c) *Ha manifestado su voluntad de forma inequívoca, a través de los canales digitales puesta a disposición por el proveedor.*

Artículo 48-D.- Comprobante por transacción efectuada por canales digitales

Una vez perfeccionado el contrato, el proveedor está obligado a remitir al consumidor el comprobante de pago íntegro de la transacción en el que se precisa, sin perjuicio de lo establecido en la normativa tributaria, como mínimo el importe pagado, el producto o servicio contratado, el número de operación, el plazo de entrega y, de ser el caso, costos adicionales y el periodo de vigencia.

El comprobante es remitido por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación acordado previamente entre las partes en formato descargable y almacenable en soporte duradero. En lo referido a la oportunidad de emisión del comprobante por el proveedor, ésta se regirá por lo establecido en la normativa tributaria correspondiente.

Artículo 48-E.- Derecho de arrepentimiento

48-E.1 *El derecho de arrepentimiento es la facultad del consumidor de dejar sin efecto el contrato celebrado a través de canales digitales, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase. Son nulas de pleno derecho las cláusulas que impongan al consumidor una penalización por el ejercicio de su derecho de arrepentimiento.*

48-E.2 *El consumidor puede poner término unilateralmente al contrato celebrado a través de canales digitales en un plazo máximo de quince (15) días calendario, contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio. Esto comprende a los contratos en los que se acepte una oferta realizada a través de catálogos virtuales, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia que admita registrar el pedido; asimismo, cuando así se le reconozca en la oferta, promoción, publicidad o en el propio contrato.*

- 48-E.3** *En el caso de los servicios públicos regulados, servicios educativos y servicios de intermediación financiera, el derecho de arrepentimiento se ejerce conforme a las normas especiales de la materia.*
- 48-E.4** *Este derecho es irrenunciable, y genera al proveedor la obligación de devolver la contraprestación recibida en pago. El proveedor está obligado a informar al consumidor sobre el ejercicio de este derecho a través de medio escrito.*
- 48-E.5** *Tratándose de productos, el consumidor debe comunicar su decisión de ejercer este derecho al proveedor y devolver el producto en las mismas condiciones en las que recibió. Tratándose de servicios, el derecho de arrepentimiento es ejercido mediante la cesación inmediata del contrato de provisión del servicio, la cual debe ser comunicada por el consumidor a través de los mismos canales utilizados para la contratación, como mínimo.*
- 48-E.6** *Es obligación del proveedor dejar constancia de la devolución del producto por parte del consumidor, entregándole copia del documento de recepción en ese momento.*
- 48-E.7** *Salvo pacto en contrario, no son materia de derecho de arrepentimiento las relaciones de consumo que se refieran a:*
- a) *Contratos de servicios una vez que el servicio, haya sido completamente ejecutado o, cuando la ejecución haya comenzado. Para el segundo caso, el consumidor debe haber brindado su consentimiento expreso de conocer dicha condición. No están comprendidos en este supuesto los contratos de servicios regulados, financieros y de seguros que se rigen por su propia normativa;*
 - b) *El suministro de bienes o la prestación de servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero que el comerciante no pueda controlar y que puedan producirse durante el período de arrepentimiento;*
 - c) *El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;*
 - d) *El suministro de bienes perecibles;*
 - e) *El suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega;*
 - f) *El suministro de bienes que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan mezclado de forma indisociable con otros bienes;*

- g) **La suscripción a medios de comunicación, salvo que el proveedor incurra en incumplimiento de las condiciones pactadas;**
- h) **El suministro de servicios de alojamiento para fines distintos a vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un período de ejecución específicos;**
- i) **El suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material, cuando la ejecución haya comenzado con el previo consentimiento expreso del consumidor y, con el conocimiento de que en consecuencia pierde su derecho de desistimiento.**
- j) **Otras cuya naturaleza hagan imposible que dicho producto o servicio pueda ser brindados posteriormente a otros consumidores.**



Firmado digitalmente por:
LOPEZ UREÑA ILICH FREDY
FIR 42834888 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 17/12/2021 16:55:36-0500

Artículo 3. Ventanilla Virtual para la prevención de los fraudes informáticos

Créase la Ventanilla Virtual para la prevención de fraudes informáticos, en la que los usuarios de los servicios financieros y ciudadanos en general, **denuncien los números telefónicos y correos electrónicos desde los cuales se emitan mensajes y enlaces web para la comisión de fraudes informáticos.**



Firmado digitalmente por:
ANGEL VASQUEZ Miguel
Angel FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 17/12/2021 18:34:22-0500

La Policía Nacional del Perú, a través de la Dirección competente, **es el órgano rector** de la Ventanilla Virtual para la prevención de los fraudes informáticos, encargada de la recepción, administración, investigación, consolidación y otros, de los números telefónicos y correos electrónicos denunciados por los usuarios de los servicios financieros.

Artículo 4. Reglamento

La reglamentación del funcionamiento de la Ventanilla Virtual a que se refiere el artículo 3 de la presente ley está a cargo del Poder Ejecutivo, a través del Ministerio de Interior y en coordinación con la Policía Nacional del Perú. El plazo para la reglamentación es de treinta (30) días hábiles a partir de la entrada en vigencia de la presente Ley.

Lima, 7 de diciembre de 2021.



Firmado digitalmente por:
TACURI VALDIVIA German
Adolfo FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 17/12/2021 13:08:33-0500



Firmado digitalmente por:
LUNA GALVEZ Jose Leon FAU
20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 17/12/2021 10:47:32-0500



Firmado digitalmente por:
PARIONA SINCHE Alfredo
FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 17/12/2021 12:14:16-0500



Firmado digitalmente por:
GONZA CASTILLO Américo
FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 17/12/2021 14:45:01-0500



Firmado digitalmente por:
LIMACHI QUISPE Nieves
Esmeralda FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 17/12/2021 14:48:19-0500



Firmado digitalmente por:
CAMONES SORIANO Lady
Mercedes FAU 20161740126 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 17/12/2021 15:44:14-0500

ACTA

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

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2021-2022

SEGUNDA SESIÓN EXTRAORDINARIA

Martes, 7 de diciembre de 2021

Sumilla:

1. Se aprobó por Mayoría el Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 78/2021-CR
2. Se aprobó por Mayoría el Dictamen recaído en los Proyectos de Ley 398/2021-CR y 415/2021-CR
3. Se aprobó por unanimidad la dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Séptima Sesión Ordinaria.

En la Plataforma Virtual *Microsoft Teams*, siendo las 8 horas con 10 minutos del día martes 7 de diciembre de 2021, se reunieron bajo la presidencia del congresista José León Luna Gálvez, los congresistas miembros titulares Alfredo Pariona Sinche, Luis Roberto Kamiche Morante, Adolfo Tacuri Valdivia, Nieves Esmeralda Limachi Quispe, Américo Gonza Castillo, Jorge Alberto Morante Figari, Ilich Fredy López Ureña, Silvia María Monteza Facho, Lady Mercedes Camones Soriano, Diego Alonso Bazán Calderón, Susel Ana María Paredes Piqué, Miguel Ángel Ciccía Vásquez e Isabel Cortez Aguirre.

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

ORDEN DEL DÍA

1. Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 118/2021-CR que propone la ley que crea el Nuevo Sistema de Financiamiento y Aseguramiento Previsional Mixto

El señor Presidente en principio señaló que se ha considerado necesario convocar a esta sesión extraordinaria, porque en las últimas semanas no se ha podido sesionar, por varias acciones parlamentarias, por lo que se tiene que avanzar el trabajo en la comisión, ello en beneficio de la producción legislativa para el bienestar de los consumidores y usuarios.

Luego, sustentó el contenido del predictamen recaído en el Proyecto de Ley 118/2021-CR que propone la ley que crea el Nuevo Sistema de Financiamiento y Aseguramiento Previsional Mixto, el cual fue vista en su oportunidad ampliamente en sesiones anteriores. Luego, dio cuenta de los aportes de los señores congresistas y de las instituciones que habían sido consultadas para la elaboración del pre dictamen, y explicó sobre las implicancias y problemática de las pensiones en la actualidad.

Al respecto, dijo que este texto busca crear un nuevo sistema de financiamiento de aseguramiento previsional mixto para todos los peruanos, dado que los actuales sistemas de las ONP y la AFP's, que aparte de tener pensiones irrisorias, solo pueden proteger con pensiones de vejez a menos del 20% de trabajadores en el Perú. La cobertura de ambos sistemas de pensiones, solo garantizan que el 17.2 % de la población económicamente activa

puedan disponer de una pensión, además, este predictamen beneficia a millones de personas excluidas, dinamiza la economía y hace sostenible el financiamiento de las pensiones futuras.

Indicó que, de aprobarse esta ley, todo peruano recién nacido tendrá acceso a un *fondo semilla previsional* equivalente a 50 dólares, que podría ser modificado de acuerdo a la disponibilidad económica del país. Sobre ello, dijo que irá a sus cuentas individuales de capitalización, con esto se beneficiará 550,000 peruanos a través de este fondo, adicionalmente 11.2 millones de trabajadores informales empezarán a ahorrar utilizando el crédito fiscal generado por el 15% del impuesto general de ventas; esto se paga a través de todo tipo de compras.

Dijo que el otro punto, son los aportes voluntarios que las personas pueden realizar para incrementar su pensión futura y los adultos mayores adicionales a los que ya están en el programa de pensión 65 y de situación de pobreza, podrán acceder a pensiones mínimas. Además, esta ley, promueve la formalización y la ampliación de la base tributaria, esto quiere decir, que cada peruano pedirá las facturas y las boletas respectivas para poder incrementar su pensión. Este efecto logrará que se aumente la base tributaria y se retire la informalidad, este proceso debe ser acompañado por un sistema educativo muy potente.

Respecto del impacto económico para el Estado dijo que es mínimo, ya que éste únicamente financia el fondo semilla, que sólo representa el 1.78 % del presupuesto público en el primer año y 0.45 % de los siguientes años, y la utilización del 15% del IGV no tendrá efectos fiscales, ya que será compensado con la ampliación de la base tributaria. En el predictamen que se le envió junto con la agenda, están los fundamentos técnicos, económicos y la fórmula legal que se someterá a votación.

Luego, el **señor Presidente** abrió el debate e invitó a la participación de los congresistas miembros de la Comisión.

El congresista Jorge Morante Figari indicó que le parece importante el proyecto en general, sin embargo, tiene inquietudes, porque primero se está hablando de un fondo semilla, que comienza con 50 dólares y de una serie de temas y aportes que se van a ir haciendo, el cual teme que esto implicaría en términos reales y prácticos una iniciativa de gasto. Sobre ello, dijo que fuera del asunto del crédito fiscal, que es discutible, cree y refirió que el hecho de plantear de frente la creación de un fondo semilla, con lo cual está de acuerdo también; pero, plantearlos como congresista en montos específicos con la determinación de recursos fiscales, si está, directa y claramente como una iniciativa de gasto.

Consideró que se estaría fuera de los alcances que tienen en la calidad de congresistas, independientemente de la posición que se pueda tener con respecto al fondo del proyecto. Entonces, precisó que habría un problema de orden constitucional en este aspecto y dijo que definitivamente se podría pasar por un mejor análisis; se podría conseguir dialogando desde la comisión y desde el poder ejecutivo para que puedan plantear esto, como una iniciativa que provenga del área que ejecuta el gasto, para implementar este fondo, porque si no se estaría fuera de los alcances constitucionales. Por otro lado, hay varias instituciones que no se han pronunciado, como de la SBS, el MEF, por ello recalcó que la propuesta necesita mayor análisis, justamente por las observaciones realizadas.

Sobre las observaciones del congresista, el **señor Presidente** dijo que la SBS sí se ha pronunciado y aclaró que la iniciativa de gasto, es cuando el Congreso pretende incrementar el presupuesto público. El fondo semilla no pretende incrementar el presupuesto público, porque se está yendo a la reserva de contingencia, por lo tanto, no mueve el presupuesto.

Al respecto, **el congresista Jorge Morante Figari** dijo que discrepa con lo dicho por el presidente, porque esta propuesta sí estaría incurriendo en una iniciativa de gasto. Aclaró, que la iniciativa de gasto no solo es incrementar el presupuesto, es disponer de monto dinerario del Estado peruano, del fisco peruano, para determinada acción, es decir que como congresista no puede plantear un proyecto de ley para que se financie con x cantidad de dinero para una determinada carretera o un determinado proyecto en su región. Añadió, que incluso, cuando el ejecutivo no haya gastado la totalidad de sus fondos, por lo que precisó que no es correcto lo que dice el presidente de la Comisión.

Luego, refirió que la generación de una determinada cantidad de dinero a un fondo o a cualquier otra cosa determinada por el Congreso, en un proyecto como este, si se generaría una iniciativa de gasto, fuera del tema de lo que viene a ser el crédito fiscal. Observó que, en ese aspecto, el MEF no ha dicho gran cosa, y que la SBS se haya pronunciado con observaciones, por lo que preguntó, si esas observaciones han sido atendidas en el proyecto de ley por la secretaria técnica.

Sobre las observaciones, **el señor Presidente** dijo que han sido levantadas y establecidas en el predictamen.

La congresista Susel Paredes Piqué solicitó que, para la aclaración de los señores congresistas, que se lea las conclusiones del informe de la SBS y del MEF. Luego, pidió que se incluya un artículo en el predictamen, que se señale expresamente que la contabilidad y patrimonio esté separado entre la administradora y la gestora de los fondos de los afiliados, para garantizar la intangibilidad de estos fondos.

Sobre el particular, **el señor Presidente** dijo que está de acuerdo con la propuesta de la congresista Susel Paredes, luego, indicó a los asesores que informen de las conclusiones solicitadas por los congresistas.

El congresista Alfredo Pariona Sinche indicó que la iniciativa legislativa contribuirá con sector, al acceso a este derecho y luego, explicó sobre la problemática del acceso a pensiones. Por lo que invocó la importancia de promover esta iniciativa, con los sustentos que corresponda y con el pedido de la congresista Susel Paredes.

Sobre el particular, **el congresista Morante Figari** observó y dijo que en el país hay miles de necesidades, entonces, bajo ese criterio se quedaría la caja fiscal en cero, aclaró que está establecido la prohibición de iniciativa de gasto para efectos de los congresistas.

El congresista Adolfo Tacuri Valdivia señaló que se alinea al criterio de la congresista Susel Paredes, en el sentido que se especifique bien a los congresistas sobre las conclusiones a la cual ha arribado el Ministerio de Economía y Finanzas, toda vez que ahora se está tomando conocimiento de las características de este proyecto de ley. Observó que, de acuerdo a sus ingresos, significaría también que los que más tienen, sus fondos irán creciendo, pero cuando se tiene una visión más social de las pensiones, se tendría que ver de aquellos que no tienen esos aportes, porque otra vez, estarían excluidos. Ante ello, sugirió convocar a una reunión para esclarecer y tener las opiniones del MEF, para que no se esté generando la iniciativa de gasto. Alertó y refirió que, si el MEF hizo observaciones, preguntó, si fueron absueltas y si el MEF ha participado, por lo que pidió que se realicen esas acciones para que haya criterio de unidad de opinión.

Sobre ello, **el congresista Jorge Morante Figari** dijo que se debería encontrar mayor diálogo con las entidades que van a ejecutar esta disposición, por ello pidió cuestión previa, para que se pueda ampliar el debate con profundidad del contenido de la propuesta legislativa, y sobre

todo, con los miembros del poder ejecutivo; para poder ver si efectivamente los alcances de este proyecto de ley están dentro de lo que es la iniciativa de gasto o si las entidades como el MEF y la SBS están en condiciones de poder llevar adelante, y votar como se está planteando en la ley.

Entonces, se pueda conseguir la información de las entidades que estarían encargadas de la ejecución de lo propuesto en la ley, para saber qué es lo que se debe hacer de acuerdo a la normatividad establecida.

El señor Presidente otorgó la palabra al asesor de la Comisión que está a cargo del predictamen, para que informe sobre estudio que se ha realizado y de la situación de las opiniones, y luego se tomará una decisión, que podría ser un cuarto intermedio, para invitar a los organismos correspondiente para que expliquen al respecto.

El asesor de la Comisión explicó sobre el sentido que ha tenido las 4 observaciones que hizo la SBS al contenido del predictamen, las mismas que fueron absueltas y establecidas en el texto dispositivo en cuestión.

La congresista Susel Paredes Piqué pidió que se lea las conclusiones del MEF y de la SBS.

El congresista Jorge Morante Figari dijo que entiende que además que el propio asesor técnico señala que solamente la SBS ha contestado; es decir no habría contestado el MEF y otras entidades que serían necesarias. En esa medida, dijo que el predictamen necesita un mayor análisis y con mayor razón, se debería aprobar la cuestión de previa, a efecto de poder tener un mayor debate con las entidades relacionadas del poder ejecutivo, dado que finalmente son las que van a tener que ejecutar esta proposición legislativa.

Al respecto, **el señor Presidente** señaló que el debate del predictamen quedará en un cuarto intermedio, en aras que los organismos nos puedan dar a conocer los alcances de las observaciones.

2. Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 78/2021-CR que propone la ley que modifica el artículo 286 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's, para fortalecer a las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito y promover la inclusión financiera.

El señor Presidente sustentó el contenido del predictamen recaído en el Proyecto de Ley 78/2021-CR que propone la ley que modifica el artículo 286 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's, para fortalecer a las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito y promover la inclusión financiera, al mismo tiempo, dio cuenta de los aportes de los señores congresistas y de las entidades que fueron tomadas en el texto dispositivo.

Luego, explicó sobre las implicancias y problemática de los servicios en el sistema financiero que tienen los consumidores y sobre la importancia de la inclusión financiera a través del desarrollo y funcionamiento de las cajas municipales en la competencia en los productos financieros.

Seguidamente, detalló y dio el sustento técnico sobre el extremo de las disposiciones que se modificarán; y al mismo tiempo, ahondó en los alcances, disposiciones y beneficios que propone este proyecto de ley, por lo que instó a los congresistas su apoyo para su aprobación.

Al mismo tiempo, señaló que en el predictamen que se les entregó junto con la agenda, se encuentra los fundamentos técnicos, económicos y la fórmula legal que se someterá a votación.

Luego, el **señor Presidente** abrió el debate e invitó a la participación de los congresistas miembros de la Comisión.

El congresista Ilich Fredy López Ureña dijo que, considera que esta proposición legislativa va a reducir los intereses de los servicios de emisión de tarjetas de crédito en el Perú, y que con esta norma se pueda ver la libre competencia. Luego, explicó sobre los servicios financieros en la zona rural y urbana, y que habría mucha traba en la situación de las calificaciones. Al mismo tiempo, refirió que las cajas municipales de ahorro y créditos han tenido un papel importante en el trabajo de los microempresarios, entre otros temas relacionados.

El congresista Alfredo Pariona Sinche dijo que le viene la curiosidad, que en el supuesto que se apruebe este proyecto de ley, preguntó, quién va a hacer la entidad que se encargará de administrar estos fondos.

Al respecto, **el señor Presidente** dijo que lo único que se está haciendo es autorizar para que haya más competencia en el mercado, con diferentes productos, especialmente de la tarjeta de crédito, dado que existiría oligopolio y los intereses son altísimos. Señaló que mucho de esos fondos son de las AFP's y que esto de las cajas es para apoyar a las micro y pequeñas empresas, además muchas cajas tienen más capital que los propios bancos.

El congresista Jorge Morante Figari dijo que esta propuesta legislativa es importante, y que está de acuerdo; sin embargo, le gustaría conocer si la SBS ha presentado un informe o ha absuelto alguna consulta del tema, entiende que no hay pronunciamiento de la SBS.

El señor Presidente dijo que esta ley será controlada por la SBS y contestó que se ha solicitado informe a la SBS. Recalcó que el texto propuesto está bien analizado, y es beneficioso para los servicios en el sistema financiero.

El congresista Jorge Morante Figari refirió que entiende que esta ley está bajo la fiscalización de la SBS, pero le preocupa que no haya remitido opinión, por lo que preguntó, cuál es el pronunciamiento de la SBS; en todo caso se le puede citar a la comisión a la Superintendente de la SBS, para que brinde el informe del tema. Se sabe que esta propuesta legislativa debería de ser aprobado lo antes posible, sin embargo, es importante que se explique sobre este asunto, para no tener cuestionamientos por un área del poder ejecutivo, porque podría entorpecer la ejecución de la ley.

El congresista Ilich Fredy López Ureña añadió y comentó sobre el sentido favorable que tendría esta disposición, por lo que considera que con los parámetros que se está explicando en el predictamen sería suficiente.

El congresista Jorge Morante Figari preguntó, que pasaría el día de mañana, si se emite tarjetas de crédito y las cajas no puedan responder válidamente, por lo que pidió que este predictamen pase a un cuarto intermedio, y recalcó que se debería citar a la superintendente de la SBS.

El congresista Ilich Fredy López Ureña indicó que, con el ánimo de contribuir al proyecto, que efectivamente puede generarse un problema si las colaciones en este tipo de tarjetas de

crédito no estarían supervisadas, pero al cambiar las reglas, implicaría que la ley autoriza a las cajas municipales que tienen desarrollo. Además, una tarjeta es como colocar un crédito, pasan por la evaluación respectiva, al mismo tiempo, explicó sobre los alcances de la tarjeta de crédito.

El señor presidente dijo que este tema es altamente técnico, y que se viene trabajando desde hace mucho tiempo, además, las cajas municipales hace años que emiten tarjetas de crédito y tienen sus cajeros automáticos.

El congresista Jorge Morante Figari presentó una cuestión previa al dictamen.

Luego, el **señor Presidente** sometió a votación nominal de los congresistas miembros presentes en la sala virtual y presencial de la Comisión el dictamen recaído en el Proyecto de Ley 78/2021-CR, con un texto sustitutorio propone la Ley que modifica el artículo 286 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's, para fortalecer a las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito y promover la inclusión financiera.

Luego de la votación nominal, el Dictamen fue aprobado por mayoría, con 9 votos a favor de los señores congresistas José Luna Gálvez, Luis Roberto Kamiche Morante, Esmeralda Limachi Quispe, Américo Gonza Castillo, Ilich López Ureña, Silvia Monteza Facho, Diego Bazán Calderón, Susel Paredes Piqué y Miguel Ángel Ciccía Vásquez; con votación de abstención de los señores congresistas Jorge Morante Figari, Alfredo Pariona Sinche, Adolfo Tacuri Valdivia, Lady Camones Soriano e Isabel Cortéz Aguirre.

3. Dictamen recaído en los Proyectos de Ley 398/2021-CR y 415/2021-CR por el que se propone la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, regulando el comercio electrónico y sancionando el fraude informático.

El señor Presidente sustentó el contenido del dictamen recaído en los Proyectos de Ley 398/2021-CR y 415/2021-CR, que proponen con texto sustitutorio la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, regulando el comercio electrónico y sancionando el fraude informático, luego, dio cuenta que en este texto se han tomado los aportes de los señores congresistas y de las instituciones vinculadas.

Luego, explicó sobre las implicancias y problemática de los productos que estarían ingresando al país y que no siempre cumplen con las garantías necesarias. Al mismo tiempo, señaló que el dictamen propone establecer un estándar mínimo de cumplimiento en las transacciones realizadas a través de canales digitales y garantizar la seguridad de los consumidores. Al respecto, permitirá que los intermediarios sepan cuáles son las situaciones sobre las cuales se les puede atribuir responsabilidad, lo que les permitirá actuar con idoneidad y seguridad. Entonces, dijo que proteger la información de los consumidores que la publicidad información y mensajes, sean veraces y garantizar el cumplimiento de lo ofrecido.

Seguidamente, detalló y dio el sustento técnico sobre el extremo de las disposiciones que se modificarán; y al mismo tiempo, ahondó en los alcances, disposiciones y beneficios que propone este proyecto de ley, por lo que instó a los congresistas su apoyo para su aprobación.

Finalmente, señaló que en el dictamen que se les envió junto con la agenda, están los fundamentos técnicos económicos y la fórmula legal que se someterá a votación.

Luego, **el señor Presidente** abrió el debate e invitó a la participación de los congresistas miembros de la Comisión.

El congresista German Adolfo Tacuri Valdivia señaló que en la sesión anterior de la comisión, felicitó por la iniciativa legislativa, sin embargo, observó que en las empresas formales no se debería permitir que en su página web estén publicando los servicios que se pudieran hacer; entonces habría que regular, que en todas las páginas web de las empresas formales, que ofrecen otros servicios, dado que a veces por cuestiones de negocios permiten ingresar en esas páginas la publicidad de esas empresas de organización fraudulenta.

Sobre ello, **el señor Presidente** dijo que se tomará en cuenta el aporte del congresista.

El congresista Jorge Morante Figari consultó si hay informe de la SBS y del INDECOPI sobre este Proyecto de Ley.

Sobre la pregunta, **el señor Presidente** dijo que este predictamen ha sido trabajado con los especialistas del Indecopi, con los técnicos de la comisión y fue sometido a consulta pública, para complementar el análisis, entonces, tiene bastante tiempo en el desarrollo de su estudio.

El congresista Ilich Fredy López Ureña en la misma línea del congresista Jorge Morante, preguntó sobre los informes, pidió que esa respuesta se pueda responder puntualmente.

El asesor de la Comisión, dio alcances de la forma como se ha venido trabajando el contenido del predictamen y de las opiniones de las entidades que han participado, como el Indecopi, al mismo tiempo, explicó sobre el sentido de las opiniones, las cuales se tomaron en cuenta.

El congresista Jorge Morante Figari recalcó y pidió que le contesten puntualmente, si han presentado informes la SBS y el Indecopi, porque la emisión de tanta tarjeta, podría generar problemas de este tipo de casos de fraude informático, que eso lamentablemente está sucediendo. Observó y dijo, que no había los informes, que eso no puede ser, pues los congresistas pedimos algo y no se atiende, dado que los proyectos de ley y las consecuencias de ellos, para su aplicación, deben estar debidamente sustentados. En esa medida, pidió que se cite al representante del Indecopi y a la superintendente de la SBS, para que expliquen sobre este tema y las posibilidades de capacidad de hacer un control de esta propuesta, incluso podría ser también al propio Ministro del Interior o al Director de Delitos Informáticos para ver el tema de control.

El señor Presidente dispuso a los asesores que absuelvan las consultas de los congresistas.

El asesor de la Comisión dio lectura de las solicitudes de los pedidos de opiniones a las entidades públicas y privadas, así como dio a conocer el sentido de las respuestas de opiniones técnicas de las entidades establecidas en el predictamen.

Al respecto, **el congresista Jorge Morante Figari**, observó que, el Indecopi no haya respondido, porque sería bueno su opinión; además, no se habrían pronunciado el MEF y el Ministerio del Interior. Alertó y dijo que es importante contar con las opiniones de las entidades relacionadas al poder ejecutivo, pues darán luces sobre las medidas que se establecerán. Sugirió que se reitere las solicitudes de opinión, sobre todo a las entidades públicas, porque son los que van a ejecutar esta disposición; en su defecto pedir que vengan a la Comisión, y si no vienen, se podría someter a votación el predictamen.

El **señor Presidente** recalcó e indicó que este proyecto se basa en el trabajo conjunto con los especialistas de Indecopi, el cual fue socializado y estudiado en más de un año. Añadió, que esta ley lo va ejecutar y controlar el Indecopi, y ellos están de acuerdo con ello.

El **congresista Jorge Morante Figari** observó y refirió que sí el Indecopi estaba interesado le sorprende que no haya respondido a la solicitud. Ahora, sí es el Indecopi es la entidad que va ejecutar, por qué se solicitó al MEF, a Osiptel y al MININTER. Mostró preocupación y dijo que al final, cada quien, se haga responsable de la decisión que tome.

Seguidamente, el **señor Presidente** sometió a votación nominal de los congresistas miembros presentes en la sala virtual y presencial de la Comisión el dictamen recaído en los proyectos de ley 398/2021-CR y 415/2021-CR, por los que se propone con texto sustitutorio la Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, regulando el comercio electrónico y sancionando el fraude informático.

Luego de la votación nominal, el Dictamen fue aprobado por Mayoría, con 12 votos a favor de los señores congresistas José Luna Gálvez, Alfredo Pariona Sinche, Luis Roberto Kamiche Morante, Adolfo Tacuri Valdivia, Esmeralda Limachi Quispe, Américo Gonza Castillo, Ilich López Ureña, Silvia Monteza Facho, Lady Camones Soriano, Diego Bazán Calderón, Miguel Ángel Ciccía Vásquez e Isabel Cortéz Aguirre; y con la votación de abstención del congresista Jorge Morante Figari. No hubo votos en contra.

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

Finalmente, levantó la Segunda Sesión Extraordinaria, siendo las 9 horas con 29 minutos.

JOSÉ LEÓN LUNA GÁLVEZ
Presidente

LUIS ROBERTO KAMICHE MORANTE
Secretario

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:
LUNA GALVEZ Jose Leon FAU
20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 13/12/2021 12:53:44-0500



Firmado digitalmente por:
KAMICHE MORANTE Luis
Roberto FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 13/12/2021 10:21:17-0500