

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR



Dictamen aprobado por mayoría, recaído en los proyectos de ley **6317/2023-CR**, **6325/2023-CR**, **7075/2023-CR**, **8239/2023-CR**, **9011/2024-CR** y **9071/2024-CR**, que propone, con texto sustitutorio, la ley que modifica la Ley 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, y la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de incorporar el procedimiento de regularización y corrección de información de los consumidores en las centrales de riesgos

## DICTAMEN

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

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2024-2025

Señor presidente:

Han sido remitidos para dictamen de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos los siguientes Proyectos de Ley:

1. El Proyecto de Ley **6317/2023-CR**, presentado por el grupo parlamentario Unidad y Diálogo Parlamentario, a iniciativa de la congresista Jhakeline Katy Ugarte Mamani, por el que propone la ley que suspenda, preventivamente, la publicación de los usuarios reportados como morosos en las Centrales de Riesgo, cuando la deuda provenga de operaciones no reconocidas.
2. Proyecto de Ley **6325/2023-CR**, presentado por el grupo parlamentario Unidad y Diálogo Parlamentario a iniciativa de la congresista Jhakeline Katy Ugarte Mamani, por el que propone la ley que prohíbe el reporte indebido en las Centrales de Riesgo, cuando el usuario del Sistema Financiero sea víctima de deudas por operaciones fraudulentas o no consentidas.
3. El Proyecto de Ley **7075/2023-CR**, presentado por el grupo parlamentario Podemos Perú (PP), a iniciativa de la Congresista Digna Calle Lobatón, por el que propone la ley que reconoce el derecho a los usuarios a no ser reportados a las centrales de riesgo, sin ser previamente notificados.
4. El Proyecto de Ley **8239/2023-CR**, presentado por el grupo parlamentario de Podemos Perú, a iniciativa del congresista José León Luna Gálvez, por el que propone la ley que protege a los consumidores de los registros indebidos de las centrales privadas de información de riesgos.
5. El Proyecto de Ley **9011/2024-CR**, presentado por el grupo parlamentario de Alianza Para el Progreso, a iniciativa del congresista Idelso Manuel García Correa, por el que propone la ley que establece la actualización constante de los reportes de morosidad de las centrales de riesgo privadas y de la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
6. El Proyecto de Ley **9071/2024-CR**, presentado por el grupo parlamentario de Alianza Para el Progreso, a iniciativa del congresista Idelso Manuel García Correa, por el que propone la ley que regula la información que difunden las centrales de riesgo privadas



Firmado digitalmente por:  
BELLIDO UGARTE Guido FAU  
20181748128 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 2011/2024 10:41:50.0500

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

y declara método abusivo de cobranza a la cobranza de operaciones no reconocidas o declaradas fraudulentas en el sistema financiero.

Los proyectos de ley antes descritos tiene como objetivo común regular los registros de deudas en las centrales de riesgos, tanto públicas como privadas, para lo cual proponen modificar la Ley 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor y la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y otras normas del mismo sector; razón por la cual el presente dictamen acumula las referidas propuestas legislativas.

En la Séptima Sesión Ordinaria de la Comisión, realizada el martes 26 de noviembre de 2024, el dictamen recaído en los proyectos de Ley **6317/2023-CR**, **6325/2023-CR**, **7075/2023-CR**, **8239/2023-CR**, **9011/2024-CR** y **9071/2024-CR**, que propone, con texto sustitutorio, la ley que modifica la Ley 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, y la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de incorporar el procedimiento de regularización y corrección de información de los consumidores en las centrales de riesgos, fue aprobado por mayoría, con 11 votos a favor de los señores congresistas Ernesto Bustamante Donayre, Guido Bellido Ugarte, Auristela Ana Obando Morgan, Cesar Manuel Revilla Villanueva, Nivardo Edgar Tello Montes, Waldemar José Cerrón Rojas, Flavio Cruz Mamani, Wilson Soto Palacios, Patricia Rosa Chirinos Venegas, Jhakeline Katy Ugarte Mamani e Idelso Manuel García Correa. Votó en contra el congresista Jorge Alberto Morante Figari y se abstuvo la congresista Noelia Herrera Medina.

## I. SITUACIÓN PROCESAL

### 1.1. Antecedentes procedimentales

- 1.1.1. El Proyecto de Ley **6317/2023-CR**, ingresó al Área de Trámite Documentario del Congreso de la República el 06 de noviembre del 2023, siendo decretado e ingresado a la Comisión de Economía, Banca, Finanzas e Inteligencia Financiera para su estudio y dictamen como primera comisión dictaminadora y a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos el 07 de noviembre de 2023 como segunda comisión dictaminadora.
- 1.1.2. El Proyecto de Ley **6325/2023-CR**, ingresó al Área de Trámite Documentario del Congreso de la República el 06 de noviembre del 2023, siendo decretado e ingresado a la Comisión de Economía, Banca, Finanzas e Inteligencia Financiera para su estudio y dictamen como primera comisión dictaminadora y a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos el 08 de noviembre del 2023, como segunda comisión dictaminadora.
- 1.1.3. El Proyecto de Ley **7075/2023-CR**, ingresó al Área de Trámite Documentario del Congreso de la República con fecha 20 de febrero del 2024, siendo decretado e ingresado a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos para su estudio y dictamen como primera comisión dictaminadora y a la Comisión de Justicia y Derechos Humanos el 21 de febrero del 2024, como segunda comisión dictaminadora.
- 1.1.4. El Proyecto de Ley **8239/2023-CR**, fue presentado al Área de Trámite Documentario el 18 de junio de 2024. Fue decretado e ingresado a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

como segunda dictaminadora, el 20 de junio de 2024, para su estudio y dictamen. Asimismo, el proyecto de ley fue decretado a la Comisión de Economía, Banca, Finanzas e Inteligencia Financiera, como primera dictaminadora, el 20 de junio de 2024.

- 1.1.5. El Proyecto de Ley **9011/2024-CR**, fue presentado al Área de Trámite Documentario el 25 de setiembre de 2024. Fue decretado e ingresado a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos como segunda dictaminadora, el 27 de setiembre de 2024, para su estudio y dictamen. Asimismo, el proyecto de ley fue decretado a la Comisión de Economía, Banca, Finanzas e Inteligencia Financiera, como primera dictaminadora, el 27 de setiembre de 2024.
- 1.1.6. El Proyecto de Ley **9071/2024-CR**, fue presentado al Área de Trámite Documentario el 2 de octubre de 2024. Fue decretado e ingresado a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos como única comisión dictaminadora, el 3 de octubre de 2024, para su estudio y dictamen.

## 1.2. Antecedentes parlamentarios

Luego de realizada la búsqueda en la web del Congreso de la República, no se ha encontrado antecedentes relacionados con la materia que contienen las propuestas legislativas del presente dictamen.

## II. CONTENIDO Y FUNDAMENTO DE LAS PROPUESTAS LEGISLATIVAS

- 2.1 **Proyecto de Ley 6317/2023-CR**, por el cual se propone suspender preventivamente la publicación en las centrales privadas de riesgo y en la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS, de aquellos usuarios reportados como morosos cuando la deuda provenga de operación no reconocida.

Busca que los acreedores suspendan preventivamente el reporte ante las centrales de riesgo, en tanto dure su proceso de reclamación en la entidad financiera correspondiente, hasta que se acredite la responsabilidad del usuario, con la finalidad de brindar mayor protección al usuario del sistema financiero, su salud emocional y no perjudicar su plan de vida.

El contenido del texto dispositivo del proyecto de ley consta de 4 artículos que proponen modificar el numeral 42.4 del artículo 42 del Código de Protección y Defensa al Consumidor, aprobado mediante la Ley 29571.

Se propone autorizar la suspensión preventiva de la publicación de aquellos usuarios reportados como morosos en las centrales privadas de riesgo y la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP — SBS, cuando la deuda provenga de una operación no reconocida y en tanto se resuelva su proceso de reclamación, hasta que el mismo concluya y se acredite la responsabilidad del usuario, habiéndose agotado la vía administrativa.

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

También se propone modificar el numeral 42.4, del artículo 42 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado con Ley 29571, el cual queda redactado de la siguiente manera:

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

*(...)*

*"42.4 La información que haya originado una anotación errónea debe ser retirada inmediatamente, bajo responsabilidad y costo de la misma central de riesgo. La central de riesgo debe suspender preventivamente la publicación de la información de aquel deudor reportado como moroso, cuando haya tomado conocimiento que existe en trámite un proceso de reclamación por deuda no reconocida, hasta que, habiéndose agotado la vía administrativa, se haya demostrado la responsabilidad del usuario.*

*(...)"*.

- 2.2 **Proyecto de Ley 6325/2023-CR**, por el que se propone prohibir el reporte indebido en las centrales privadas de riesgo, cuando el usuario del sistema financiero sea víctima de deudas por operaciones fraudulentas o no consentidas. Cuyo objeto es prohibir a los acreedores reportar como deudor moroso, al consumidor que interponga un reclamo por una deuda no reconocida, proveniente de operaciones fraudulentas o realizadas sin su consentimiento, hasta que se concluya el procedimiento administrativo, y se demuestre la responsabilidad del consumidor.

El contenido del texto dispositivo propone incorporar el numeral 42.7 en el artículo 42 del Código de Protección y Defensa al Consumidor, aprobado con Ley 29571.

El Texto prohíbe a las entidades del sistema financiero reportar en las centrales de privadas de riesgo y la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS, a aquellos usuarios que hayan incurrido en morosidad, producto de una deuda no reconocida, por operaciones fraudulentas o no consentidas, hasta que se resuelva su proceso de reclamación y que, habiendo agotado la vía administrativa, se acredite la responsabilidad del usuario.

Propone incorporar el numeral 42.7, en el artículo 42 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado con Ley 29571, el cual queda redactado de la siguiente manera:

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

*(...)*

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

- 2.3 **Proyecto de Ley 7075/2023-CR**, por el que se propone reconocer el derecho a los usuarios a no ser reportados a las centrales de riesgo sin ser previamente notificados.

La iniciativa legislativa, busca complementar el reporte negativo tanto por parte de las empresas del sistema financieros como por proveedores de los servicios públicos regulados, a fin de materializar el derecho constitucional de la autodeterminación informativa.

El contenido del texto dispositivo del proyecto de ley contiene 4 artículos y 1 disposición complementaria, que proponen incorporar el artículo 13 de la Ley 28587, Ley complementaria a la Ley de protección al consumidor materia de servicios financieros; y, propone modificar el numeral 3 del artículo 14 de la Ley 29733 Ley de protección de datos personales, en los siguientes términos:

El texto propuesto plantea:

- Que las empresas prestadoras de servicios públicos regulados se encuentran obligadas a notificar los reportes negativos de deudas a los consumidores, con una anticipación de 20 días calendarios previo al reporte a las centrales de riesgo, siendo objeto de sanción al omitirse la obligación y efectúan la notificación previa al correo electrónico suministrado o mensaje de texto al número telefónico suministrado o bajo la modalidad que establezca el organismo regulador.
- Respecto de las personas no habidas las empresas prestadoras de servicios públicos regulados procederán conforme a protocolo aprobado por el ente regulador correspondiente.
- Las empresas prestadoras de servicios públicos regulados que no cumplan la presente obligación son objeto de sanción conforme al procedimiento sancionatorio y sujeto a la imposición de la multa conforme a la tipificación y escala de multa aprobado por el organismo regulador correspondiente.
- Incorporar el artículo 13 en la Ley 28587, Ley complementaria a la Ley de protección al consumidor en materia de servicios financieros, el cual queda redactado en los términos siguientes:

**"Artículo 13.- Derecho de los consumidores de los servicios y productos financieros a no ser reportados a las centrales de riesgo por reportes negativos de deudas sin ser previamente notificados por las empresas del sistema financiero**

*Los consumidores de los productos y servicios financieros tienen el derecho a conocer el reporte de deuda en un plazo no menor a 20 días calendarios previo a la remisión de la información crediticia a las centrales de riesgo, con el fin de que este pueda efectuar el pago de la obligación o solicitar la actualización de datos al advertir una anotación errónea.*

*Las empresas del sistema financiero efectúan sin cargo alguno la notificación al deudor al correo electrónico suministrado o mensaje de texto al número telefónico suministrado o mensaje vinculado al aplicativo de banca telefónica o bajo la modalidad que considere la acreedora. Si el deudor cumple con la obligación dentro del plazo señalado en el párrafo anterior, el acreedor se encuentra obligado a cambiar inmediatamente el reporte sin indicar datos negativos.*

*Vencido el plazo de los 20 días calendarios, sin que el deudor cumpla con la obligación o no efectúa reclamo por anotación errónea, el acreedor remite el reporte de deudas a la central del riesgo adjuntando el cumplimiento de la notificación previa del deudor.*

*En caso de reclamo por anotaciones erróneas, la empresa del sistema financiero se abstendrá de remitir el reporte de la deuda hasta tanto esta no se pronuncie.*

*El incumplimiento de la obligación establecida en el presente artículo por parte de las empresas del sistema financiero acarrea la imposición de la multa por*

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

*falta grave conforme a la escala y procedimiento aprobado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.*

*El consumidor que resulte afectado a consecuencia de lo establecido en el presente artículo tiene derecho a ser compensado por los daños sufridos."*

Finalmente, modifica el numeral 3 del artículo 14 de la Ley 29733, Ley de protección de datos personales, el cual queda redactado en los términos siguientes:

**"Artículo 14. Limitaciones al consentimiento para el tratamiento de datos personales**

*No se requiere el consentimiento del titular de datos personales, para los efectos de su tratamiento, en los siguientes casos:*

*(...)*

*3. Cuando se trate de datos personales relativos a la solvencia patrimonial y de crédito, excepto el relacionado con los reportes negativo de deudas a las centrales de riesgo, las cuales deber ser notificados previamente al consumidor.*

*(...)*

- 2.4 **Proyecto de Ley 8239/2024-CR**, por el que se propone la ley que protege a los consumidores de los registros indebidos de las centrales privadas de información de riesgos.

Al respecto, propone modificar la Ley 27489, Ley que regula las centrales privadas de información de riesgos y de protección al titular de la información y tiene por objeto establecer la protección de los usuarios y consumidores de los registros indebidos en las Centrales Privadas de Información de Riesgos cuando no presentan deudas en el sistema financiero o servicios públicos regulados y no son notificados de los reportes negativos de las empresas financieras o servicios públicos regulados o cuando tenga en trámite un proceso de reclamación por una deuda no reconocida, para lo cual propone modificar los siguientes artículos:

En ese sentido, propone modificar los numerales 7.1, 7.2, 7.3, del artículo 7; y del artículo 8, ello con el fin de recolectar información de fuentes públicas y privadas sin autorización del titular, excepto en los casos de datos sensibles que requieren autorización, por lo que facilita la compilación de datos, lo que puede mejorar la precisión y la integridad de los informes de riesgos. De esa manera, refieren que se obtiene un mecanismo claro para la obtención de información relevante, asegurando que se utilice información pertinente y específica; y salvaguardar los datos sensibles.

Del mismo modo, estima pertinente la modificación del literal d) del artículo 10: que señala que las CEPIRS no podrán contener en sus bancos de datos ni difundir en sus reportes de crédito las siguiente información: información referida al incumplimiento de obligaciones de naturaleza civil, comercial o tributaria, cuando (i) las empresas financieras no hayan notificado al usuario sobre el reporte a la central de riesgo (ii) los usuarios que hayan incurrido en morosidad, producto de una deuda no reconocida, por operaciones fraudulentas o no consentidas, hasta que se resuelva su proceso de reclamación (iii) la obligación se haya extinguido; o (iv) La obligación haya sido cancelada. Asimismo, propone que en caso de que la deuda se haya extinguido o cancelado, el registro debe ser eliminado al día siguiente del cumplimiento de esta.

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

Así también, con respecto de modificar el artículo 12, en el asunto de seguridad, propone incorporar el texto, la CEPIRS estarían bajo supervisión y control de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

Finalmente, propone derogar los literales e), f) y g) del artículo 10 de la Ley 27489, a efecto de que las CEPIRS proporcionen una visión más completa y precisa del perfil de riesgo de un individuo o entidad; y para que las instituciones financieras evalúen adecuadamente el riesgo asociado a otorgar créditos o servicios.

- 2.5 **Proyecto de Ley 9011/2024-CR**, por el que se propone la ley que establece la actualización constante de los reportes de morosidad de las centrales de riesgo privadas y de la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

La presente propuesta legislativa propone modificar el numeral 42.3 del artículo 42 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, para recortar el tiempo del plazo en el derecho que tiene el consumidor en la actualización de su información en las centrales de riesgo.

De la misma forma, propone modificar el artículo 158 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, con la finalidad que los deudores de las empresas una vez hayan cumplido con el pago reportado de sus deudas, serán retirados de la misma, en un plazo no mayor a dos (02) días hábiles.

- 2.6. **Proyecto de Ley 9071/2024-CR**, por el que se propone regular la información que difunden las centrales de riesgo privadas y declarar como método abusivo de cobranza a la cobranza de operaciones no reconocidas o declaradas fraudulentas en el sistema financiero.

Así mismo tiene por finalidad el fortalecer la integridad financiera del país al evitar que las deudas no reconocidas, las cuales se pueden tratar de deudas no consentidas o derivadas de actos fraudulentos, sean reportadas en las centrales de riesgo y exigidas de manera arbitraria e injusta por parte de las entidades que operan dentro del sistema financiero.

Propone la modificación del artículo 42 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los siguientes términos:

*"Artículo 42°. — Información sobre consumidores en centrales privadas de riesgo*  
*42.5 Las centrales de riesgo están en la obligación de salvaguardar la información personal de los consumidores bajo responsabilidad y a que la información que sea pública responda a la situación real del titular de la información en determinado momento, conforme a la normativa correspondiente, no pudiendo figurar un consumidor en sus reportes como deudor moroso, cuando exista una denuncia ante el Indecopi por no reconocimiento de deuda por operaciones no reconocidas o derivadas de acciones fraudulentas.*

Así también propone la incorporación del literal i) en el artículo 62 de la Ley 29571 en los siguientes términos:

*"Artículo 62°. — Métodos abusivos de cobranza*  
*(...)*

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

- I. *Exigir el pago de una deuda en caso el consumidor haya presentado una denuncia ante el Indecopi por no reconocimiento de deuda por operaciones no reconocidas o derivadas de acciones fraudulentas.  
(... ..)*

Señala que será aplicable únicamente para aquellas deudas que el usuario haya denunciado como no reconocidas, no abarcando el total de deudas que éste registre en el sistema financiero. Así mismo, en caso el Indecopi falle en contra del usuario de manera reiterativa hasta por 03 ocasiones ante denuncias por deudas no reconocidas, al evidenciar ello una mala fe, las deudas posteriores; continuarán el proceso de reporte en las centrales de riesgo y la exigencia de cobranza pertinente; incluso cuando el usuario haya presentado una denuncia por no reconocimiento; solo pudiendo quedar sin efecto de ambas de ser el caso que el Indecopi fallase a su favor.

Finalmente ordena que el Poder Ejecutivo dicte las normas complementarias en un plazo no mayor de 30 días.

## 2.7. Fundamentación de las propuestas legislativas

Los proyectos de Ley bajo análisis tienen por finalidad suspender o prohibir el registro en las Centrales Privadas de Riesgo y Central de Riesgos de los usuarios en el sistema financiero, que hayan incurrido en morosidad por deudas por operaciones no reconocidas y fraudulentas y se encuentre pendiente de resolver su proceso de reclamación.

De la misma manera, buscan establecer la actualización constante de los reportes de morosidad que se publican en las centrales de riesgos privadas y de la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP cuando estas son canceladas.

Las propuestas señalan que si bien es cierto, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en su artículo 42 y sus numerales, aborda temas referidos a los reportes en las centrales privadas de riesgo, no se ha considerado aquellas anotaciones que son producto de una deuda por operaciones no reconocidas, o no son actualizadas en su oportunidad, dejando en este aspecto, en indefensión al usuario del sistema financiero, causando un gran perjuicio en cientos de ciudadanos que la fecha se encuentran gravemente afectados emocional y financieramente, reafirmando lo señalado en nuestra Constitución Política del Perú, indicando que las normas y el Estado deben cautelar los intereses de los consumidores.

En tal sentido, según lo dispuesto en el Código del Consumidor vigente, las centrales de riesgo estarían obligadas a solo publicar información real sobre el titular en el momento determinado, y, por lo tanto, también deberían retirar las anotaciones erróneas bajo responsabilidad. Dicha norma, se encontraría en concordancia con la legislación especial como la Ley 27489, Ley que regula las centrales privadas de información de riesgos y de protección al titular de la información.

Finalmente, se fundamentan en que los usuarios son reportados negativamente a pesar de no tener deudas en el sistema financiero o servicios públicos regulados y no serían notificados sobre los reportes negativos realizados por empresas financieras o servicios públicos regulados. Y, en algunas situaciones, los usuarios son reportados negativamente incluso cuando tienen un proceso de reclamación en

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

trámite por una deuda no reconocida. Ante ello, estaría teniendo los siguientes efectos: impacto en el historial crediticio; aumento del estrés y la ansiedad debido a la preocupación por el historial, desconfianza en el sistema financiero<sup>1</sup>, etc.

### III. MARCO NORMATIVO

#### 3.1. Legislación nacional

- Constitución Política del Perú de 1993: artículos 1, 2, 58, 59 y 65.
- Reglamento del Congreso de la República.
- Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Ley 29733, Ley de Protección de datos personales.
- Ley 28587, Ley complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de servicios financieros y las normas reglamentarias emitidas para garantizar su cumplimiento.
- Ley 27489, Ley que regula las centrales privadas de información de riesgos y de protección al titular de la información.
- Ley 26889, Ley Marco de la Producción y Sistematización Legislativa.
- Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- Ley 26123, Ley Orgánica del Banco Central de Reserva del Perú.
- Decreto Legislativo 295, Código Civil.
- Decreto Legislativo 1565, Decreto Legislativo que aprueba la Ley General de mejora de la calidad regulatoria.
- Decreto Legislativo 1033, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi.
- Tribunal Constitucional, en sentencia recaída en el expediente 018-2003-AI/TC.
- Resolución SBS 2116-2009 y modificatorias, Reglamento de Gestión de Riesgo Operacional.
- Resolución SBS 11356-2008, Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones.
- Resolución SBS 504-2021 y modificatorias, aprueba el Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información y la Ciberseguridad.
- Resolución SBS 3274-2017 y modificatorias, que aprueba el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero.
- Resolución SBS 4036-2022 y modificatorias, aprueba el Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos.

#### 3.2. Normas convencionales

- Naciones Unidas, Directrices para la Protección del Consumidor (CONFERENCIA DE LAS NACIONES UNIDAS SOBRE COMERCIO Y DESARROLLO), Nueva York y Ginebra, 2016.

### IV. ANÁLISIS DE LAS PROPUESTAS LEGISLATIVAS

De acuerdo con el contenido de la materia a legislar, es importante mencionar que, la Constitución Política del Perú, establece en el artículo 1, textualmente que: “la

<sup>1</sup> Proyecto de Ley 8239/2024-CR, Ley que protege a los consumidores de los registros indebidos de las centrales privadas de información de riesgos, exposición de motivos, pág. 5.

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado”. Asimismo, el artículo 2, en el numeral 7, determina los derechos fundamentales de la persona, disponiendo, que toda persona tiene “derecho al honor y a la buena reputación, a la intimidad personal y familiar, así como a la voz y a la imagen propias”. Toda persona afectada por afirmaciones inexactas o agraviada en cualquier medio de comunicación social tiene derecho a que éste se rectifique en forma gratuita, inmediata y proporcional, sin perjuicio de las responsabilidades de ley.

Por su parte, el Tribunal Constitucional, en sentencia recaída en el expediente 018-2003-AI/TC de 26 de abril de 2004 señala que:

*El Estado cumple plurales funciones, entre ellas, “(...) defiende el interés de los consumidores y usuarios como consecuencia de las relaciones asimétricas con el poder fáctico de las empresas proveedoras. Por ende, (...) tal responsabilidad conlleva la aplicación del principio pro-consumidor, generando así que, en todo acto de creación, interpretación e integración normativa que se efectúe en nuestro ordenamiento, debe operar el criterio de estarse a lo más favorable al consumidor; es decir, a un especial deber de protección (...).”*

Así también, cabe resaltar que el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571, establece en el artículo 135, que el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, vela por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en dicha norma, sin perjuicio de las atribuciones y autonomía de los demás integrantes que conforman el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.

Bajo ese contexto, el literal d) del numeral 2.1 del artículo 2 del Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, señala que esta entidad tiene entre sus funciones la protección de los derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo.

#### **4.1 Análisis sobre la necesidad, viabilidad y oportunidad de las propuestas legislativas**

Actualmente, se han incrementado las denuncias por operaciones no reconocidas o no consentidas, por parte de víctimas de inescrupulosos que utilizan sus líneas de crédito para realizar transacciones, generando deudas a los titulares/usuarios por operaciones no realizadas por ellos. Asimismo, se estaría presentado casos de deudores morosos que pagan sus deudas y siguen apareciendo en las centrales de riesgo, los mismos que se ven perjudicados para acceder a nuevos créditos financieros, es decir, el derecho de los deudores a la actualización de su registro no estaría actualizando oportunamente. En tal sentido, las propuestas legislativas, están pensadas para brindar mayor protección a los usuarios y consumidores del sistema financiero y de datos personales, a efecto que no sea reportado injustamente como deudor sin serlo, y evitar perjudicar su imagen en su historial crediticio.

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

Teniendo presente, que la protección al consumidor involucra a distintas entidades, que garantizan la protección de los derechos de los consumidores, en el marco de sus competencias.

#### 4.1.1 **Control del cumplimiento de las exigencias establecidas en los artículos 75 y 76**

Conforme a lo establecido en los artículos 75 y 76 del Reglamento del Congreso de la República, se ha verificado que los proyectos de ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR cumplen con las exigencias señaladas en los mencionados artículos: i) la exposición de motivos contiene los fundamentos de la propuesta legislativa, ii) los efectos de la vigencia de la norma que se propone sobre el ordenamiento jurídico; y, iii) así como el análisis costo beneficio, los cuales requiere ser complementados.

#### 4.1.2 **Relación de la iniciativa con la Agenda Legislativa 2024-2025 y con el Acuerdo Nacional**

En el Periodo Anual de Sesiones vigente se aprobó la Agenda Legislativa 2024-2025<sup>2</sup>, en cumplimiento del segundo párrafo del artículo 29 del Reglamento del Congreso de la República que establece que, al inicio del periodo anual de sesiones, los grupos parlamentarios presentan una propuesta detallando los temas o proyectos de ley que consideren necesario debatir y aprobar durante dicho periodo.

En ese sentido, la presente Agenda Legislativa para el Periodo Anual de Sesiones 2024-2025, tiene relación directa con las Políticas de Estado del Acuerdo Nacional, el mismo que establece como Objetivo III. Competitividad del País, y es bajo las Políticas de Estado que, en el numeral 17. Afirmación de la Economía Social de Mercado, establece la protección de los consumidores y usuarios (Tema 69). De la misma manera, en el numeral 18. Búsqueda de la competitividad, productividad y formalización de la actividad económica, es así como en el tema 72. Medidas para promover la productividad, competitividad y el desarrollo económico, se enmarcan en los proyectos de ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR teniendo en consideración que tienen como objetivo medidas a favor de los usuarios y consumidores.

#### 4.1.3 **Análisis de compatibilidad constitucional e idoneidad legislativa.**

La Constitución Política del Perú, establece:

**Artículo 2. –** Toda persona tiene derecho:  
(...)

7. Al honor y a la buena reputación, a la intimidad personal y familiar, así como a la voz y a la imagen propia.  
Toda persona afectada por afirmaciones inexactas o agraviadas en cualquier medio de comunicación social tiene derecho a que este se rectifique en forma gratuita, inmediata y proporcional, sin perjuicio de las responsabilidades de ley.  
(...)

<sup>2</sup> La Resolución Legislativa del Congreso N.º 006-2024-2025-CR fue publicada en el Diario Oficial El Peruano el 2 de noviembre de 2024.

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

*Artículo 58. La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.*

*El Artículo 59. El Estado estimula la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo y la libertad de empresa y comercio e industria. El ejercicio de estas libertades no debe ser lesivo a la moral, ni a la salud, ni a la seguridad pública. El Estado brinda oportunidades de superación a los sectores que sufren cualquier desigualdad; en tal sentido, promueve las pequeñas empresas en todas sus modalidades.*

*(...)*

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

### **El Código de Protección y Defensa del Consumidor**

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

*11. El Estado orienta sus acciones para que la protección al consumidor sea una política transversal que involucre a todos los poderes públicos, así como a la sociedad, y tenga una cobertura nacional que asegure a toda persona el acceso a los mecanismos de protección de sus derechos, en el marco del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor.*

### **Las Naciones Unidas, Directrices Internacionales**

Las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor<sup>3</sup>, en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD) establece lo siguiente:

#### **III. Principios generales**

**[...]**

- 4. Corresponde a los Estados Miembros formular, fortalecer o mantener una política enérgica de protección del consumidor, teniendo en cuenta las directrices que figuran más adelante y los acuerdos internacionales pertinentes. Al hacerlo, cada Estado Miembro debe establecer sus propias prioridades para la protección de los consumidores, según las circunstancias económicas, sociales y ambientales del país y las necesidades de su población y teniendo presentes los costos y los beneficios de las medidas que se propongan.*

#### **V. Directrices**

**[...]**

##### **C. Promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores**

- 23. Los Estados Miembros deben adoptar o mantener políticas que especifiquen que incumbe al fabricante asegurar que los bienes satisfagan requisitos razonables de durabilidad, utilidad y fiabilidad y sean aptos para el fin al que se destinan, y que incumbe al vendedor velar por que esos requisitos se cumplan. Deben aplicarse políticas similares a la prestación de servicios.*

<sup>3</sup> [https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1\\_es.pdf](https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_es.pdf); Las directrices fueron aprobadas por la Asamblea General en su resolución 39/248, de 16 de abril de 1985, ampliadas posteriormente por el Consejo Económico y Social en su resolución 1999/7, de 26 de julio de 1999, y revisadas y aprobadas por la Asamblea General en su resolución 70/186, de 22 de diciembre de 2015.

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

Las propuestas bajo análisis responden a pretensiones que se enmarcan dentro de la Constitución Política del Perú, las Directrices Internacionales de Naciones Unidas y a las políticas públicas establecidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

## 4.2. Análisis de las opiniones e información recibidas

### 4.2.1. Opiniones solicitadas:

a) Proyecto de Ley **6317/2023-CR** se solicitaron las siguientes opiniones:

- Oficio P.O. 089-2023-2024-CODECO/CR, de fecha 7 de noviembre del 2023, dirigido al presidente del Consejo de Ministros - PCM.
- Oficio P.O. 090-2023-2024-CODECO/CR, de fecha 7 de noviembre del 2023, dirigido al ministro de Economía y Finanzas – MEF.
- Oficio P.O. 091-2023-2024-CODECO/CR, de fecha 7 de noviembre del 2023, dirigido al Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones - SBS.
- Oficio P.O. 092-2023-2024-CODECO/CR de fecha 7 de noviembre del 2023, dirigido a la Presidenta Ejecutiva del Consejo Directivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi.
- Oficio P.O. 093-2023-2024-CODECO/CR de fecha 7 de noviembre del 2023, dirigido al presidente de la Asociación de Bancos del Perú - ASBANC.

b) Proyecto de Ley **6325/2023-CR** se solicitaron las siguientes opiniones:

- Oficio P.O. 094-2023-2024-CODECO/CR, de fecha 10 de noviembre del 2023, dirigido al presidente del Consejo de Ministros.
- Oficio P.O. 095-2023-2024-CODECO/CR, de fecha 10 de noviembre del 2023, dirigido al ministro de Economía y Finanzas.
- Oficio P.O. 096-2023-2024-CODECO/CR, de fecha 10 de noviembre del 2023, dirigido al Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones - SBS.
- Oficio P.O. 097-2023-2024-CODECO/CR de fecha 10 de noviembre del 2023, dirigido a la presidenta ejecutiva del Consejo Directivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI.
- Oficio P.O. 098-2023-2024-CODECO/CR de fecha 10 de noviembre del 2023, dirigido al presidente de la Asociación de Bancos del Perú - ASBANC.

c) Proyecto de Ley **7075/2023-CR** se solicitaron las siguientes opiniones:

- Oficio P.O. 198-2023-2024-CODECO/CR de fecha 26 de febrero de 2024, dirigido a la presidenta ejecutiva del Consejo Directivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI.
- Oficio P.O. 199-2023-2024-CODECO/CR de fecha 26 de febrero de 2024, dirigido al ministro de Justicia y Derechos Humanos.
- Oficio P.O. 200-2023-2024-CODECO/CR de fecha 26 de febrero de 2024, dirigido al presidente del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - OSINERGMIN.

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

- Oficio P.O. 201-2023-2024-CODECO/CR, de fecha 26 de febrero de 2024, dirigido al presidente de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS.
  - Oficio P.O. 202-2023-2024-CODECO/CR, de fecha 26 de febrero de 2024, dirigido al presidente del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL.
  - Oficio P.O. 203-2023-2024-CODECO/CR, de fecha 26 de febrero de 2024, dirigido al Defensor del Pueblo.
  - Oficio P.O. 204-2023-2024-CODECO/CR, de fecha 26 de febrero de 2024, dirigido al Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones - SBS.
  - Oficio P.O. 205-2023-2024-CODECO/CR, de fecha 26 de febrero de 2024, dirigido al presidente de la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC.
  - Oficio P.O. 206-2023-2024-CODECO/CR, de fecha 26 de febrero de 2024, dirigido al presidente de la Asociación de Bancos del Perú - ASBANC.
  - Oficio P.O. 211-2023-2024-CODECO/CR, de fecha 26 de febrero de 2024, dirigido al director general de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.
- d) Proyecto de Ley **8239/2023-CR** se solicitaron las siguientes opiniones técnicas:
- Oficio P.O. 324-2023-2024-CODECO/CR, de fecha 24 de junio de 2024, dirigido al Presidente del Consejo de Ministros – PCM.
  - Oficio P.O. 325-2023-2024-CODECO/CR, de fecha 24 de junio de 2024, dirigido al Ministro de Economía y Finanzas - MEF.
  - Oficio P.O. 326-2023-2024-CODECO/CR, de fecha 24 de junio de 2024, dirigido a la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones – SBS y AFPs.
  - Oficio P.O. 327-2023-2024-CODECO/CR, de fecha 24 de junio de 2024, dirigido a la presidenta ejecutiva del Consejo Directivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi.
  - Oficio P.O. 328-2023-2024-CODECO/CR, de fecha 24 de junio de 2024, dirigido al presidente del Consejo Directivo de la Asociación de Bancos del Perú – ASBANC.
- e) Proyecto de Ley **9011/2024-CR**, se solicitaron las siguientes opiniones técnicas:
- Oficio P.O. 035-2024-2025-CODECO/CR, de fecha 30 de setiembre de 2024, dirigido al Ministro de Economía y Finanzas – MEF.
  - Oficio P.O. 036-2024-2025-CODECO/CR, de fecha 30 de setiembre de 2024, dirigido a la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora Privadas de Fondos de Pensiones – SBS.
  - Oficio P.O. 037-2024-2025-CODECO/CR, de fecha 30 de setiembre de 2024, dirigido al presidente ejecutivo del Consejo Directivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi.
  - Oficio P.O. 038-2024-2025-CODECO/CR, de fecha 30 de setiembre de 2024, dirigido al Defensor del Pueblo.

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

- Oficio P.O. 039-2024-2025-CODECO/CR, de fecha 30 de setiembre de 2024, dirigido al director general de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.
  - Oficio P.O. 040-2024-2025-CODECO/CR, de fecha 30 de setiembre de 2024, dirigido al presidente de la Asociación de Bancos del Perú – Asbanc.
  - Oficio P.O. 041-2024-2025-CODECO/CR, de fecha 30 de setiembre de 2024, dirigido al presidente de la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – Aspec.
  - Oficio P.O. 042-2024-2025-CODECO/CR, de fecha 30 de setiembre de 2024, dirigido al representante de EQUIFAX Perú S.A.
- f) Proyecto de Ley **9071/2024-CR** se solicitaron las siguientes opiniones técnicas:
- Oficio P.O. 061-2024-2025-CODECO/CR, de fecha 9 de octubre de 2024, dirigido a la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones – SBS y AFPs.
  - Oficio P.O. 105-2024-2025-CODECO/CR, de fecha 14 de noviembre de 2024, dirigido a la presidencia ejecutiva del Consejo Directivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi.
  - Oficio P.O. 063-2024-2025-CODECO/CR, de fecha 9 de octubre de 2024, dirigido al presidente del Consejo Directivo de la Asociación de Bancos del Perú – ASBANC.
  - Oficio P.O. 064-2024-2025-CODECO/CR, de fecha 9 de octubre de 2024, dirigido al presidente de la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – Aspec.
  - Oficio P.O. 065-2024-2025-CODECO/CR, de fecha 9 de octubre de 2024, dirigido al representante de EQUIFAX Perú S.A.
  - Oficio P.O. 062-2024-2025-CODECO/CR, de fecha 9 de octubre de 2024, dirigido al Defensor del Pueblo.
  - Oficio P.O. 059-2024-2025-CODECO/CR, de fecha 9 de octubre de 2024, dirigido al Ministro de Economía y Finanzas – MEF
  - Oficio P.O. 060-2024-2025-CODECO/CR, de fecha 9 de octubre de 2024, dirigido al Ministro de Justicia y Derechos Humanos – Minjus.

#### 4.2.2. Opiniones recibidas

a) Al Proyecto de Ley **6317/2023-CR** se recibieron las siguientes opiniones:

- **De la Presidencia del Consejo de Ministros - PCM**, mediante Oficio D003287-2023-PCM-SG de fecha 13 de diciembre del 2023 suscrito por el Secretario General de la Presidencia del Consejo de Ministros, señor Oscar Enrique Gómez Castro, adjunta el Oficio D007002-2023-PCM-SC de fecha 10 de noviembre del 2023 suscrito por el Secretario de Coordinación (e) de la Presidencia del Consejo de Ministros, señor Yvan Rogelio Sandoval Cepeda, este a su vez adjunta el Informe D001783-2023-PCM-OGAJ de fecha 12 de diciembre del 2023, suscrito por el Director de la Oficina General de Asesoría Jurídica de la Oficina General de Asesoría Jurídica señor Richard Eduardo García Sabroso.
- **De la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS**, mediante Oficio 69629-2023-SBS de fecha 13 de diciembre del 2023, suscrito por la

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

superintendente de Banca, Seguros y AFP señora María del Socorro Heysen Zegarra, adjunta el Informe Conjunto 00181-2023-SBS de fecha 11 de diciembre del 2023, suscrito por el Superintendente Adjunto de Banca y Microfinanzas, la Superintendente Adjunto de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera, el Superintendente Adjunto de Asesoría Jurídica y el Gerente de Tecnologías de Información, señores Jorge Damasa Mogrovejo Gonzáles, Mariela Rita Zaldivar Chauca, Mila Guillen Rispa e Igor Héctor Jaser Sakuma Carbonel, respectivamente.

- **Del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI**, mediante Oficio 000461-2023-GEG/INDECOPI de fecha 05 de diciembre del 2023 suscrito por el Gerente General del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, señor Ever Miro García Rodríguez, adjunta el Informe 000270-2023-DPC/INDECOPI de fecha 30 de noviembre del 2023, suscrito por la Directora (e) de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica, señoras Yvette Stephany Sanguinetti Campos y Mónica María García Díaz, respectivamente.

b) Al **Proyecto de Ley 6325/2023-CR** se recibieron las siguientes opiniones:

- **De la Presidencia del Consejo de Ministros - PCM** mediante Oficio D003354-2023-PCM-SG, de fecha 20 de diciembre del 2023 suscrito por el Secretario General de la Presidencia del Consejo de Ministros, señor Oscar Enrique Gómez Castro, adjunta el Informe D001823-2023-PCM-OGAJ de fecha 19 de diciembre de 2023 suscrito por el Director de la Oficina General de Asesoría Jurídica de la Oficina General de Asesoría Jurídica señor Richard Eduardo García Sabroso; adjunta el Informe 000275-2023-DPC/INDECOPI de fecha 06 de diciembre de 2023, suscrito por la Directora (e) de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica, señoras Yvette Stephany Sanguinetti Campos y Mónica María García Díaz, respectivamente.
- **De la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – SBS** mediante Oficio 69629-2023-SBS, de fecha 13 de diciembre del 2023, suscrito por la Superintendente de Banca, Seguros y AFP señora María del Socorro Heysen Zegarra, adjunta el Informe Conjunto 00181-2023-SBS de fecha 11 de diciembre del 2023, suscrito por el Superintendente Adjunto de Banca y Microfinanzas, la Superintendente Adjunto de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera, el Superintendente Adjunto de Asesoría Jurídica y el Gerente de Tecnologías de Información, señores Jorge Damasa Mogrovejo Gonzáles, Mariela Rita Zaldivar Chauca, Mila Guillen Rispa e Igor Héctor Jaser Sakuma Carbonel, respectivamente.
- **Del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI** mediante Oficio 000471-2023-GEG/INDECOPI, de fecha 14 de diciembre del 2023 suscrito por el Gerente General del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, señor Ever Miro García Rodríguez, adjunta el Informe 000275-2023-DPC/INDECOPI de fecha 06 de diciembre del 2023, suscrito por la Directora (e) de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica, señoras Yvette Stephany Sanguinetti Campos y Mónica María García Díaz, respectivamente.

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

- **De la Asociación de Bancos del Perú - ASBANC**, mediante documento C0026-2024-GG-ASBANC de fecha 20 de febrero de 2024, suscrito por el señor Martin Naranjo Landerer, presidente de la Asociación de Bancos del Perú - ASBANC, emite respuesta al Oficio PO 098-2023-2024-CODECO/CR de fecha 10 de noviembre de 2023.
- c) Al **Proyecto de Ley 7075/2023-CR** se recibieron las siguientes opiniones:
- **Del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinergmin**, mediante Oficio 79-2024-OS/PRES de fecha 18 de marzo de 2024, suscrito por el Presidente del Consejo Directivo señor Omar Chambergó Rodríguez, adjunta el Informe Técnico Legal N° GSE/DSR-428-2024 de fecha 14 de marzo de 2024, suscrito por el Jefe de Supervisión de Distribución Eléctrica, Jefe de Supervisión de Distribución de Gas Natural y el Gerente de Supervisión Regional, señores Jorge Mañuico Mallma, José Navedo Yenque y Juan de Tomás Sánchez, respectivamente.
  - **De la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS**, mediante Oficio 00104-2024-SUNASS-GG de fecha 12 de marzo de 2024, suscrito por el Gerente General señor Manuel Fernando Muñoz Quiroz, adjunta el Informe N° 018-2024-SUNASS-DPN de fecha 12 de marzo de 2024, suscrito por la directora de la Dirección Políticas y Normas, el jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica, señores Nadia Evelyn Villegas Gálvez y Edwin Francisco Paca Palao, respectivamente.
  - **Del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones - Osiptel**, mediante documento C.00094-E-PE/2024 de fecha 19 de marzo de 2024, suscrito por el presidente ejecutivo señor Rafael Eduardo Munte Schwarz, adjunta el Informe N° 00035-DPRC/2024 de fecha 11 de marzo de 2024, suscrito por el director de políticas señor Lennin Frank Quiso Córdova.
  - **De la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - ASPEC**, mediante Oficio 004-2024-ASPEC/PRES de fecha 27 de febrero de 2024, suscrito por el presidente señor Crisólogo Cáceres Valle.
- d) Proyecto de Ley **8239/2024-CR** se recibieron las siguientes opiniones:
- **El Ministerio de la Presidencia del Consejo de Ministros** mediante Oficio D001502-2024-PCM-SG, de fecha 25 de julio de 2024 remite el Informe D001072-2024-PCM-OGAJ, elaborado por la Oficina de Asesoría Jurídica, opinando desfavorable. Asimismo, adjunta el Informe 000143-2024-DPC/INDECOPI.
  - **La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones - SBS** mediante Oficio 48410-2024-SBSM, de fecha 05 de agosto de 2024, remite el Informe Conjunto 00125-2024-SBS, elaborado por el Superintendente Adjunto de Asesoría Jurídica (a.i).
  - **El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi** mediante Oficio 000195-2024-PRE/INDECOPI, de fecha 18 de julio de 2024 remite el Informe 000143-2024-DPC/INDECOPI, elaborado por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.
- e) Proyecto de Ley **9011/2024-CR** se recibieron las siguientes opiniones:

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

- **La Asociación de Bancos del Perú – ASBANC** mediante Oficio COO164-2024-GG-ASBANC, de fecha 21 de octubre de 2024. Asimismo, remite el documento C00166-2024-GG-ASBANC, de fecha 23 de octubre de 2024, cursado por Martín Naranjo Landerer, presidente de ASBANC.
  - **El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi** mediante el Oficio 000314-2024-PRE/INDECOPI, adjunta el Informe 000192-2024-DPC/INDECOPI, elaborado por Katia Silvana Peñaloza Vassallo, directora de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor.
  - **La Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC** mediante el Oficio 030-2024-ASPEC/PRES, de fecha 21 de octubre de 2024, cursado por Crisólogo Cáceres Valle, presidente.
  - **La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones – SBS** mediante Oficio 66988-2024-SBS, de fecha 04 de noviembre de 2024, remite el Informe Conjunto 00187-2024-SBS, elaborado por el Superintendente Adjunto de Asesoría Jurídica (a.i), y otros.
- f) Proyecto de Ley **9071/2024-CR**, al momento de la elaboración del presente dictamen se recibieron las siguientes opiniones:

**La Asociación de Bancos del Perú – ASBANC** mediante Oficio COO165-2024-GG-ASBANC, de fecha 21 de octubre de 2024.

**La Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC** mediante el Oficio 034-2024-ASPEC/PRES, de fecha 21 de octubre de 2024, cursado por Crisólogo Cáceres Valle, presidente.

#### 4.2.3. Análisis de las opiniones recibidas

##### a) Al Proyecto de Ley 6317/2023-CR

- **La Presidencia del Consejo de Ministros - PCM**, señala:

*Al respecto, conforme lo señalado por el INDECOPI, si bien el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por la Ley N° 29571, establece determinados derechos de los consumidores respecto de la información que manejan las Centrales privadas de información de riesgos (CEPIRS), dicha norma señala que las disposiciones normativas previstas se aplican en concordancia con la legislación especial, en este caso, la Ley N° 27489, Ley que regula las centrales privadas de información de riesgos y de protección al titular de la información, establece en el literal b) del artículo 13 y en el artículo 15, el derecho de modificación como un derecho del consumidor frente a las CEPIRS, respecto de la información referida a su persona, cuando esta fuese ilegal, inexacta o caduca, lo que involucra la posibilidad de modificar la información del titular de datos luego de que este haya obtenido un pronunciamiento favorable. Asimismo, son las centrales de riesgo las encargadas de reflejar la situación crediticia de las personas, lo que generará que las instituciones del sistema financiero observen el comportamiento de cada consumidor.*

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

*Por tanto, la Ley de CEPIRS ya busca tutelar esta situación cuando la deuda provenga de operaciones no reconocidas, a través del derecho de modificación, por lo que, el legislador debe haber observado si la legislación vigente deviene en insuficiente para no incurrir en una sobreerregulación y se proteja a los usuarios que son víctimas de operaciones no reconocidas.*

*(...)*

*Aunado a ello, INDECOPI sostiene si nos encontráramos en un supuesto de un reporte indebido, la afectación únicamente se prolongaría durante el período del reporte, existiendo la posibilidad de rectificar ese error de conformidad con la normativa vigente, pero no es posible eliminar la deuda contraída por un consumidor quien se creía en la capacidad de pagar un crédito al que accedió al considerar que su reclamo sería resuelto a su favor.*

*Sobre la modificación del numeral 42.4 del artículo 42 del Proyecto de Ley, INDECOPI señala que se precise el término “proceso de reclamación”, de lo contrario se use “procedimiento sancionador en materia de protección al consumidor”, ya que de conformidad con el artículo 107 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, los procedimientos administrativos para conocer las presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor pueden iniciar propia iniciativa de la autoridad o por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado. En ese sentido, en caso el reclamo culmine indicando que la operación fue válida, implicaría que el consumidor habría asumido deudas posteriores que podrían generar un sobreendeudamiento, por lo que se debe considerar que un reporte ante las centrales de riesgo no siempre tendrá un efecto negativo, en tanto este reporte emitido, cuya validez fue determinado en un procedimiento, imposibilitó al consumidor a acceder a nuevos créditos que eventualmente no iba a poder asumir.*

*Siendo así, se debe tomar en cuenta que los pronunciamientos del Indecopi son susceptibles de ser cuestionados vía judicial mediante procesos contencioso administrativo, en tal sentido se debe considerar dicha situación respecto a la oportunidad en que el consumidor tendría una solución final sobre su caso.*

*Por lo expuesto, conforme a las consideraciones señaladas se debe fortalecer la justificación de la necesidad de la viabilidad y aprobación del proyecto de Ley bajo análisis.*

*Cabe señalar que de acuerdo a lo previsto en el artículo 9, 13 y 15 de la Ley 27489, la CEPIRS, dentro de los lineamientos generales de recolección y tratamiento de información, señala que deberá observar que la información que deberá constar en los reportes informativos sea lícita, exacta y veraz, de forma tal que responda a la situación real del titular de la información en determinado momento. Indicando dentro de los derechos de los titulares, que, si la información resulta ser ilícita, inexacta o errónea, en todo o en parte, deberán adoptarse las medidas correctivas, (debiéndose modificar, rectificar o en su efecto sea revisada) según sea el caso, por parte de las CEPIRS, sin perjuicio de los derechos que corresponden a los titulares de dicha información.*

*Sin embargo, no se hace mención de que medidas correctivas se deberán tomar en el caso que la deuda provenga de un acto fraudulento, no reconocido por el contribuyente y que se encuentre en proceso de reclamo, conforme se describe en el informe descrito en los párrafos precedentes.*

- **La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – SBS, ha señalado**

*Sobre las medidas adoptadas por la SBS para fortalecer la regulación asociada a la prevención del fraude y la gestión de reclamos por operaciones no reconocida, los siguientes:*

*“3. Considerando que las propuestas tienen como finalidad brindar mayor protección a los usuarios, ante los reclamos por operaciones no reconocidas que se originen por presuntos fraudes y que generen reportes indebidos ante las centrales de riesgos, resulta importante indicar*

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

que, en el marco de sus competencias, la SBS ha venido desplegando una serie de medidas regulatorias para la prevención de fraudes y el fortalecimiento de la gestión de reclamos, incluyendo aspectos específicos sobre las operaciones no reconocidas en productos de crédito y ahorro. (Lo resaltado es nuestro)

4. Al respecto, el Reglamento de Gestión de Riesgo Operacional aprobado por Resolución SBS N° 2116-2009 y modificatorias dispone que las empresas cuenten con un marco general para la gestión de los riesgos operacionales, los cuales incluyen los eventos de fraude, mientras que el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero aprobado por Resolución SBS N° 3274-2017 y modificatorias contempla disposiciones para que las empresas incrementen sus mecanismos de seguridad, a través de la utilización de algún factor de autenticación o la combinación de estos, a efectos de validar la identidad del cliente y dejar constancia de su aceptación en la contratación y ejecución de productos y servicios financieros. (Lo resaltado es nuestro)

5. En esa misma línea, el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad aprobado por Resolución SBS N° 504-2021 y modificatorias establece que las empresas deben desplegar sistemas de gestión de seguridad de la información, así como programas de ciberseguridad y, establece disposiciones sobre los procesos de autenticación y autenticación reforzada de las operaciones que realicen los usuarios. (Lo resaltado es nuestro)

6. Por otro lado, el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito aprobado por Resolución SBS N° 6523-2013 y modificatorias establece las medidas de seguridad que las empresas deben considerar, (...). Asimismo, la referida normativa establece obligaciones para las empresas respecto al seguimiento de las operaciones que pudieran corresponder a patrones de fraude y establece la obligación de notificar a los usuarios sobre la realización de operaciones con cargo a sus cuentas o líneas de crédito, de modo que este pueda verificar dicha información y adoptar medidas, de manera oportuna, incluyendo la presentación de reclamos, en caso de no reconocerlas; lo que evitaría se generen reportes de dichas deudas ante la Central de Riesgos SBS. (Lo resaltado es nuestro)

(...)

8. Adicionalmente, el Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos aprobado por Resolución SBS N° 4036-2022 y modificatoria, establece que las empresas deben implementar un sistema de gestión que asegure la adecuada tramitación de reclamos en un plazo no mayor de 15 días hábiles, salvo ampliación excepcional cuando se requiera el pronunciamiento previo de un tercero. (...) (Lo resaltado es nuestro)

9. Asimismo, se precisa que al 30.09.2023, el plazo promedio de atención de reclamos por parte de las empresas del sistema financiero correspondió a 6 días hábiles, siendo que incluso para el caso de reclamos por operaciones no reconocidas, en los que podría requerirse de pronunciamientos de terceros, el plazo promedio fue de 11 días hábiles, lo que reduciría los casos en los que se generen reportes negativos ante Central de Riesgos por acumulación de días de morosidad desde el vencimiento de la fecha de pago de la operación. (Lo resaltado es nuestro)

10. Cabe señalar además que, en tanto los reportes de deudas de la Central de Riesgos SBS son incluidos en el Reporte Crediticio de Deudores del Manual de Contabilidad de las Empresas del Sistema Financiero y según el numeral 1.4 del Capítulo IV del Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones aprobado por Resolución SBS N° 11356-2008 y modificatorias, la información del crédito, incluyendo el saldo, los días de morosidad y calificación, es reportada mensualmente por las empresas del sistema financiero ante la Superintendencia luego de quince (15) días después del cierre de cada mes; información que luego de ser procesada y consolidada por este órgano de control, es publicada y compartida con las CEPIR. En ese sentido, incluso si se generara una operación no reconocida dentro del último período mensual de reporte, esta no es publicada inmediatamente en la Central de Riesgos SBS. (Lo resaltado es nuestro).

11. Por otra parte, de conformidad con lo dispuesto por la Circular N° 2189-2011, en el caso que un reclamo se declare a favor del usuario de manera posterior a la existencia de algún reporte indebido ante la Central de Riesgos SBS, las empresas deben rectificar la información errada en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, lo que incluye la corrección de la calificación asignada, los días de mora y el monto reportado. (Lo resaltado es nuestro)

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

12. Complementariamente, con el fin de brindar herramientas gratuitas que faciliten a los usuarios acceder a su información crediticia y adoptar medidas ante operaciones no reconocidas, la SBS ha implementado el servicio de Alerta de Calificaciones, el cual permite que los usuarios puedan recibir notificaciones a su correo electrónico en caso se reporten nuevos créditos, lo que permite que los usuarios puedan adoptar medidas de manera oportuna, y de no reconocerlo presentar un reclamo. (Lo resaltado es nuestro)

(...)

#### V. CONCLUSIÓN

21. La Superintendencia ha desarrollado un marco regulatorio que contempla disposiciones que buscan proteger al consumidor financiero, en el marco de la prevención de fraudes y la gestión de reclamos, incluyendo medidas asociadas a los reclamos por operaciones no reconocidas. Como parte de las referidas disposiciones, existen medidas que reducen la posibilidad de que operaciones no reconocidas sean reportadas ante la Central de Riesgos SBS.

22. Actualmente el usuario recibe notificaciones en el momento en que se efectúan cada una de las operaciones con cargo a sus cuentas o líneas de crédito, por lo que, de no reconocerlas, el usuario puede presentar su reclamo de manera oportuna.

23. La reducción del plazo regulatorio para la atención de reclamos permite que la respuesta pueda darse antes del reporte negativo a la Central de Riesgos SBS, en caso de resultar a favor del usuario; más aun considerando que el referido reporte es mensual y presenta un desfase respecto a la realización de la operación; siendo publicada al subsiguiente mes de efectuada. (Lo resaltado es nuestro).

(...)

Efectivamente existen distintas medidas adoptadas por la SBS, para fortalecer la regulación asociada a la prevención del fraude y la gestión de reclamos por operaciones no reconocidas, contemplando disposiciones para que las empresas incrementen sus mecanismos de seguridad.

Existen lineamientos que establecen que las empresas deben asegurar la adecuada tramitación de los reclamos por operaciones no reconocidas, el plazo promedio es de 11 días hábiles. En ese mismo sentido, debemos tomar en cuenta, que en caso se declare a favor del usuario de manera posterior a la existencia de algún reporte indebido ante la Central de la SBS, las empresas deben rectificar la información errada en un plazo no mayor de 5 días hábiles.

Sin embargo, dichas medidas no son adoptadas conforme lo dispone los reglamentos de gestiones aprobados por la SBS, debido a que no se cumplen con las fechas indicadas para la adecuada tramitación de los reclamos, ocasionando un perjuicio en el historial crediticio de los usuarios que son afectados por operaciones fraudulentas no reconocidas.

- El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, señala:

#### Análisis de la propuesta desde el ámbito de la protección al consumidor

(...)

20. Por ello, considerando las disposiciones planteadas en el Proyecto de Ley, si bien inicialmente podría considerarse positivo el hecho que se suspenda preventivamente la publicación de un consumidor como moroso, se debe advertir que la Ley de CEPIRS ya busca tutelar de forma efectiva, aunque quizás menos inmediata, esta situación a través de los derechos reconocidos expresamente al consumidor, como el derecho de modificación.

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

21. *En principio sugerimos que el proyecto de ley precise la utilización del término “procedimiento sancionador en materia de protección al consumidor” en lugar de “proceso de reclamación”, pues conforme el artículo 107 del Código de Protección y Defensa del Consumidor los procedimientos administrativos para conocer las presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor pueden iniciar por propia iniciativa de la autoridad o denuncia del consumidor.*
22. *Sin perjuicio de lo indicado, en caso la propuesta normativa sea aceptada, deberíamos ponernos en el supuesto de que un consumidor efectivamente realice un reclamo sobre un consumo no reconocido con la finalidad de evitar el reporte de la deuda, lo que le permitiría acceder a otros créditos los cuales, en caso el reclamo o denuncia culmine indicando que la operación fue válida, implicaría que el consumidor habría asumido deudas posteriores que podrían generar un sobreendeudamiento. En este supuesto, debemos considerar que un reporte ante las centrales de riesgo no siempre tendrá un efecto negativo, en tanto este reporte emitido, cuya validez fue determinada en un procedimiento, imposibilitó al consumidor a acceder a nuevos créditos que eventualmente no iba a poder asumir.*
- (...)
24. *Por tanto, de la evaluación efectuada, consideramos que la propuesta legislativa no resulta viable, en tanto, conforme a lo ya señalado, la Ley de CEPIRS establece el procedimiento para subsanar los reportes erróneos o indebidos. Asimismo, advertimos que en el presente caso el Proyecto de Ley no analizó si la legislación vigente comentada resulta insuficiente y por ello amerite ser modificada o reemplazada.*

### III. CONCLUSIONES

*Sobre la base de las consideraciones expuestas consideramos que el Proyecto de Ley N° 6317/2023-CR, Ley que suspende, preventivamente, la publicación de los usuarios reportados como morosos en las centrales de riesgo, cuando la deuda provenga de operaciones no reconocidas, no resulta viable, por las siguientes razones:*

- (i) *La Ley N° 27489, Ley que regula las centrales privadas de información de riesgos y de protección al titular de la información ya establece las acciones que debe seguir el consumidor frente a un reporte indebido.*
- (ii) *Impedir el reporte de un consumidor ante las centrales de riesgo por un consumo no reconocido no garantiza que el consumidor no incurra en sobreendeudamiento.*

INDECOPI señala, que existen diversas normativas que a la fecha se encuentran vigente, describiendo entre otras la Ley 27489, que regula las centrales privadas de información de riesgos y de protección al titular de la información (Ley CEPIRS), y que, en este caso, es la misma Ley de CEPIRS la que atribuye la calidad de consumidores a las personas afectadas con un reporte, ello bajo el entendido que este reporte deviene de una relación comercial entre el proveedor y el consumidor.

- b) Al **Proyecto de Ley 6325/2023-CR**, al momento de la elaboración del presente dictamen se recibieron las siguientes opiniones:

- **La Presidencia del Consejo de Ministros – PCM**, ha señalado que la iniciativa no es viable el Proyecto de Ley 6325/2023-CR.

En atención a lo descrito por la presidencia del Consejo de Ministros, efectivamente el Indecopi y la Ley 27489, Ley que regula las centrales de riesgos y de protección al titular de la información, establecen que existe un marco normativo vigente que protege los derechos de los consumidores frente a las

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

Centrales de Privadas de Información de Riesgos y de Protección al Titular de la Información (CEPIRS), indicando por lo tanto, que se advierte que la propuesta normativa carece de sustento.

- **La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS, ha señalado:**

#### **V. CONCLUSIÓN**

21. *La Superintendencia ha desarrollado un marco regulatorio que contempla disposiciones que buscan proteger al consumidor financiero, en el marco de la prevención de fraudes y la gestión de reclamos, incluyendo medidas asociadas a los reclamos por operaciones no reconocidas. Como parte de las referidas disposiciones, existen medidas que reducen la posibilidad de que operaciones no reconocidas sean reportadas ante la Central de Riesgos SBS.*

22. Actualmente el usuario recibe notificaciones en el momento en que se efectúan cada una de las operaciones con cargo a sus cuentas o líneas de crédito, por lo que, de no reconocerlas, el usuario puede presentar su reclamo de manera oportuna.

23. La reducción del plazo regulatorio para la atención de reclamos permite que la respuesta pueda darse antes del reporte negativo a la Central de Riesgos SBS, en caso de resultar a favor del usuario; más aun considerando que el referido reporte es mensual y presenta un desfase respecto a la realización de la operación; siendo publicada al subsiguiente mes de efectuada. (Lo resaltado es nuestro).  
(...)

En atención a lo descrito por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, se desprende que, efectivamente existen distintas medidas adoptadas por la SBS, para fortalecer la regulación asociada a la prevención del fraude y la gestión de reclamos por operaciones no reconocidas, contemplando disposiciones para que las empresas incrementen sus mecanismos de seguridad.

- **El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, ha señalado:**

#### **c) Análisis de la propuesta desde el ámbito de la protección al consumidor**

21. Asimismo, conforme se señala en la citada ley, son las centrales de riesgo las encargadas de reflejar la situación crediticia de las personas, calificándolas de manera positiva o negativa, en función al cumplimiento de las obligaciones contraídas, lo que generará que las instituciones del sistema financiero observen el comportamiento de estas personas, optando finalmente por otorgarles o no un crédito.

22. Por ello, considerando las disposiciones planteadas en el Proyecto de Ley, si bien inicialmente podría considerarse positiva la prohibición del reporte, y por ende la actualización de la condición crediticia de un consumidor que ha incurrido en mora, la propuesta normativa bajo análisis podría tener efectos negativos, conforme desarrollaremos en los acápite siguientes; no obstante, debemos adelantar que la Ley de CEPIRS ya tutela estas situaciones a través de los derechos reconocidos expresamente a la persona o consumidor, como el derecho de modificación.

23. Sin perjuicio de lo indicado, en caso la propuesta normativa sea aceptada, deberíamos ponernos en el supuesto de que un consumidor efectivamente realice un reclamo sobre un consumo no reconocido con la finalidad de evitar el reporte de la deuda, lo que le permitiría acceder a otros créditos los cuales, en caso el reclamo o denuncia culmine indicando que la operación fue válida, implicaría que el consumidor habría asumido deudas posteriores que podrían generar un sobreendeudamiento. En este supuesto, debemos considerar que

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

*un reporte ante las centrales de riesgo no siempre tendrá un efecto negativo, en tanto este reporte emitido, cuya validez fue determinada en un procedimiento, imposibilitó al consumidor a acceder a nuevos créditos que eventualmente no iba a poder asumir.*

(...)

25. *Sugerimos que en el Proyecto de Ley se precise la utilización del término “procedimiento sancionador en materia de protección al consumidor” en lugar de “reclamo” “proceso de reclamación”, pues conforme el artículo 107 del Código los procedimientos administrativos para conocer las presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor pueden iniciar por propia iniciativa de la autoridad o denuncia del consumidor.*

(...)

27. *Por otra parte, es necesario que el legislador defina si efectivamente se le otorgará la condición de “prohibitivo” a un reclamo o precisar si quiso hacer mención a una denuncia; ello en tanto, el Proyecto de Ley, en su propuesta de modificación del artículo 42 del Código hace referencia expresa al “reclamo”.*
28. *Debemos precisar que los reclamos que se gestionan por parte de los consumidores ante el Indecopi no concluyen necesariamente con la aceptación o declaración de responsabilidad del proveedor reclamado, sino que también pueden finalizar con una conciliación, en caso las partes involucradas logren arribar a un acuerdo mediante el cual se brinde solución al conflicto de consumo.*
29. *Por tanto, de la evaluación efectuada, consideramos que la propuesta legislativa no resulta viable, en tanto, conforme a lo ya señalado, la Ley de CEPIRS establece el procedimiento para subsanar los reportes erróneos o indebidos. Asimismo, advertimos que en el presente caso el Proyecto de Ley no analizó si la legislación vigente comentada resulta insuficiente y por ello amerite ser modificada o reemplazada.*

(...)

### III CONCLUSIONES

*Sobre la base de las consideraciones expuestas consideramos que el Proyecto de Ley 6325/2023-CR, Ley que prohíbe el reporte indebido en las centrales de riesgo, cuando el usuario del sistema financiero sea víctima de deudas por operaciones fraudulentas o no consentidas no resulta viable por las siguientes razones:*

- (i) La Ley 27489, Ley que regula las centrales privadas de información de riesgos y de protección al titular de la información ya establece las acciones que debe seguir el consumidor frente a un reporte indebido.*
- (ii) Prohibir el reporte de un consumidor ante las centrales de riesgo por un consumo no reconocido no garantiza que el consumidor no incurra en sobreendeudamiento*

Conforme a la opinión técnica emitida por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, respecto al Proyecto de Ley 6325/2023-CR, advierte, que se podría considerar positiva la prohibición del reporte, y por ende la actualización de la condición crediticia de un deudor que ha incurrido en mora.

El INDECOPI señala, que existen diversas normativas que a la fecha se encuentran vigente, describiendo entre otras la Ley 27489, que regula las centrales privadas de información de riesgos y de protección al titular de la información (Ley CEPIRS), y que establece las acciones que debe seguir el consumidor frente a un reporte indebido.

Sugiriendo el INDECOPI, que el proyecto de ley precise la utilización del término “procedimiento sancionador en materia de protección al consumidor”.

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

Indicándonos también, que debemos considerar que el consumidor no acceda a nuevos créditos cuando se encuentre pendiente de resolver los reclamos, debido a que podrían generar un sobreendeudamiento.

- **De la Asociación de Bancos del Perú - ASBANC**, ha dado las siguientes apreciaciones:

***Las empresas del sistema financiero deben gestionar su riesgo de crédito***

*Las empresas del sistema financiero están obligadas a gestionar el riesgo de crédito al que se encuentran expuestas; razón por la cual, al momento de otorgar créditos, deben tomar decisiones en base a la evaluación del riesgo de crédito que presentan los deudores y para la cual es necesaria la información que las empresas del sistema financiero puedan recopilar de las centrales de riesgo.*

*En esa línea, que el proyecto de ley bajo comentario plantee la posibilidad que para evitar que determinada información crediticia de una persona pueda ser excluida del reporte a la Central de Riesgos, **basta que el supuesto deudor formule un reclamo alegando que se trata de operaciones no reconocidas, tendría como consecuencia inmediata un incentivo a formular este tipo de reclamos**, lo cual en el tiempo haría que la información en la Central de Riesgos pierda certeza, distorsionando las evaluaciones que realizan las empresas del sistema financiero para otorgar productos activos a sus clientes. Cabe agregar que el incentivo a reclamar consumos fraudulentos podría incrementarse en la medida que el costo de los consumidores para reclamar es relativamente bajo en comparación al beneficio que obtendrían.*

*Esta situación expondría a las entidades del sistema financiero a poder sufrir pérdidas por la incapacidad financiera de los deudores para honrar sus deudas con la consiguiente afectación a los intereses de los ahorristas. (Lo resaltado es nuestro)*

***Las empresas del sistema financiero no reportan a las Centrales de Riesgos.***

*Es importante precisar que en esencia las empresas del sistema financiero no reportan a sus clientes a las Centrales de Riesgo, sino que lo que realmente ocurre **es que estas entidades comparten la información del comportamiento de pago de sus clientes a la SBS a través de la RCD, según los lineamientos estipulados por la SBS, como supervisor del sistema financiero**. Cabe agregar que, por su parte, la SBS consolida la información recibida de cada entidad financiera respecto de cada cliente en un reporte llamado RCC, al cual las entidades financieras y las Centrales de Riesgos privadas pueden acceder. (Lo resaltado es nuestro)*

*(...)*

***1. Inconsistencias con el debido procedimiento administrativo.***

*(...)*

*En todo caso, consideramos que una autoridad competente debería evaluar todos los requisitos necesarios para otorgar una medida de exclusión como el proyecto de norma pretende impulsar.*

*Es igualmente relevante indicar que, al excluir información crediticia bajo el argumento de tener un origen fraudulento, se estaría permitiendo que personas puedan acceder a más créditos de los que podrían atender generando problemas de sobre endeudamiento, con el lógico perjuicio para el sistema financiero y sus ahorristas por los riesgos de no pago.*

***2. Imprecisión en el texto del proyecto.***

*Un aspecto que debemos enfatizar respecto del proyecto bajo comentario **es que este no regula los supuestos en los que los reclamos o denuncias resulten infundados.***

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

*En ese sentido, no queda claro en qué momento realmente se terminaría la restricción que dispone, por cuanto, cuando el proyecto señala que la prohibición se mantendrá "hasta el agotamiento de la vía administrativa" **se da a entender que, incluso habiendo concluido el reclamo, pero teniendo la posibilidad de escalar el reclamo a denuncia, tampoco se podría reportar al cliente.** (Lo resaltado es nuestro)*

*Asimismo, cuando el proyecto hace referencia a que estas medidas se mantendrán "hasta que se acredite la responsabilidad del consumidor", no se toma en cuenta que una denuncia ante Indecopi (u otras autoridades en materia de protección al consumidor financiero) es un procedimiento administrativo sancionador que busca imponer una sanción al administrado denunciado (proveedor) por lo que, **si la denuncia resulta infundada, ello no quiere decir necesariamente que el consumidor es responsable.** (Lo resaltado es nuestro)*

*Como consecuencia de todo lo anteriormente expuesto, en opinión de nuestro gremio, el proyecto bajo comentario debe ser archivado por cuando consideramos que tiene más aspectos negativos que beneficiosos, como sería afectar la calidad de la evaluación crediticia que las entidades realizan, lo cual impacta tanto en el costo del crédito como en su recuperación, afectando al ahorrista.*

En atención a lo descrito por la Asociación de Bancos del Perú - Asbanc, efectivamente el Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como la Ley 27489, establecen los derechos de los consumidores, sin embargo, no regulan que acciones tomar cuando se trata de deudas no reconocidas o fraudulentas.

Asbanc señala que la finalidad de una central de riesgo es como mecanismo de protección del ahorrista, y que constituye un menoscabo a la iniciativa que pretende excluir de la central de riesgos algún tipo de información vinculada al cliente, relacionada con su historial crediticio. Indicando, que el reporte contenido ante las centrales de riesgos se genera para conocer el nivel de endeudamiento de una persona.

La modificación planteada, beneficiaría a los usuarios que son víctimas de deudas no reconocidas, productos de operaciones fraudulentas y que se encuentran con proceso de reclamación pendientes de ser resueltos dentro de los tiempos descritos por ley.

c) Al **Proyecto de Ley 7075/2023-CR**, al momento de la elaboración del presente dictamen se recibieron las siguientes opiniones:

- **El Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinergmin**, ha dado las siguientes apreciaciones:

*De la evaluación del Proyecto de Ley 7075/2023-CR – "Ley que reconoce el derecho a los usuarios a no ser reportados a las centrales de riesgo sin ser previamente notificados", se advierte que, **en la normativa sectorial aplicable a los servicios públicos de electricidad y gas natural se contemplan garantías de protección al usuario, así como los mecanismos** que los Concesionarios pueden aplicar en los casos de incumplimiento de pago, por lo que, a fin de evitar una redundancia jurídica o una eventual inconsistencia, resulta conveniente que dicho aspecto sea evaluado en la Exposición de Motivos del citado proyecto.*

- **De la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS**, ha dado las siguientes apreciaciones:

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

*No obstante, conforme los artículos 345 y 347 de la Ley General del Sistema Financiero la institución encargada de proteger los intereses del público en el ámbito de los sistemas financieros y de seguros, así como el control y la supervisión de las empresas conformantes del Sistema Financiero, Sistema de Seguros y de las demás personas naturales y jurídicas, es la Superintendencia de Banca y Seguros (en adelante, SBS).*

*(...)*

4.13. *De manera complementaria, para el caso de las centrales privadas de información de riesgos, el artículo 215 de la Ley que regula las centrales privadas señala al INDECOPI, en particular a la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI, como el organismo administrativo competente para conocer las infracciones tipificadas en la referida ley e imponer las sanciones administrativas y las medidas correctivas a las que hubiere lugar.*

4.14. *De los artículos citados anteriormente, se advierte que el Proyecto de Ley no ha tomado en consideración la regulación sectorial ya existente, así como a los organismos competentes para la regulación de los sistemas financieros.*

4.15. *Siendo ello así, respecto a la propuesta de que la Sunass, en su condición de organismo regulador de la prestación de los servicios de saneamiento, determine para la notificación previa del reporte de deuda a la central de riesgo, tipifique y sancione su incumplimiento **resulta no viable**, al no estar vinculado con la regulación de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento.*

#### IV. CONCLUSIONES

5.1. *La **Sunass** ejerce sus funciones en el marco de la regulación de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento, motivo por el cual no le corresponde regular disposiciones que no se encuentran reguladas dentro de su ámbito de competencia.*

5.2. *La **SBS** es el ente a cargo del sistema integrado de registro de riesgos financieros, crediticios, comerciales y de seguros denominado "Central de Riesgo", de tal forma que debe tenerse en cuenta las competencias y disposiciones que han sido emitidas para tal efecto.*

- **El Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – Osiptel.**

Conforme se puede desprender del informe, el OSIPTEL recomienda que el proyecto de ley sea analizado por el Indecopi, considerando que, de aprobarse el proyecto de ley, comprenderá a dicha entidad sancionar a las empresas infractoras, por ser de su competencia.

Haciendo mención, que dicho organismo no considera necesario, en cuanto a la materia de su competencia, imponer la obligación referida al proyecto de ley, debido a que lo único que reportan las empresas son el comportamiento de pago de cada uno de sus clientes.

indica que la consulta realizada **no se encontraría dentro del ámbito de su competencia**, motivo por el cual no emite opinión al respecto.

- **La Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC**, ha señalado:

*Expresan su **CONFORMIDAD** con dicha iniciativa legislativa por cuanto la evidencia empírica demuestra que un número significativo de consumidores reportados en las centrales de riesgo no es consciente de este hecho y recién*

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

*se entera cuando, por ejemplo, intenta solicitar un crédito y éste le es denegado por su información financiera negativa.*

*A la par, existen muchos casos de consumidores que han cancelado sus obligaciones con las entidades financieras, pero continúan reportados como deudores morosos en tales centrales, con los perjuicios financieros y para su reputación que ello supone.*

*En mérito a lo anterior sería deseable añadir un párrafo a la fórmula legal propuesta cuyo texto podría ser el siguiente:*

***“Las entidades financieras que incumplan con su obligación de notificar a las centrales de riesgo que la deuda que mantenía el consumidor con ellas, y que motivó el reporte, ha sido cancelada serán objeto de un proceso por parte del INDECOPI, el cual podrá iniciarse de oficio o a petición de parte”.***

Esta Comisión, coincide con ASPEC que existen muchos casos de consumidores que han cancelado sus obligaciones con las entidades financieras, pero continúan reportados como deudores morosos en las centrales de riesgos, generando perjuicios en su historial crediticio.

En ese contexto, esta Comisión busca reforzar las normativas vigentes en beneficio de los consumidores del sistema financiero, a fin de brindar una seguridad jurídica, debido al aumento de las operaciones fraudulentas no reconocidas, así como también el que aquellos usuarios que sigan reportados en las centrales de riesgos, se levante dicha información. Debiendo cumplirse con los tiempos estipulados en las normativas vigentes, para resolver los procesos de reclamos.

d) El **Proyecto de Ley 8239/2023-CR**, al momento de la elaboración del presente dictamen se recibieron las siguientes opiniones:

- El **Ministerio de la Presidencia del Consejo de Ministros** mediante la Oficina de Asesoría Jurídica, opina desfavorable, llegando a las siguientes apreciaciones:

***El Proyecto de Ley no es concordante con el objeto y definición de “Información de riesgos” de la Ley 27489, al suprimir del literal d) del artículo 10 de dicha Ley los supuestos referidos a cuando (i) la obligación se haya extinguido y hayan transcurrido dos (2) años desde su extinción, o (ii) cinco (5) años desde el vencimiento de la obligación, ya que son estos los que precisamente garantizan el cumplimiento del objeto de la Ley, pues permiten que las entidades financieras conozcan y evalúen adecuadamente el historial crediticio, la capacidad y comportamiento de un consumidor financiero, aun cuando su deuda u obligación hayan vencido o se hayan extinguido; en esa misma línea, la eliminación de los literales e), f) y g) del artículo 104 tampoco es coherente con el objeto de la Ley 27489.***

*Al respecto, de conformidad con lo señalado por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, no se justifica en la exposición de motivos de la propuesta legislativa la necesidad de su aprobación, por cuanto la modificación propuesta de los artículos 7 y 8 de la Ley 27489, que prohíbe a las Centrales Privadas de Información de Riesgos (CEPIRS) difundir información o datos sensibles del consumidor, no es acorde a la finalidad de estas entidades ni a la naturaleza de la información que difunden, la cual únicamente busca proporcionar data vinculada a la solvencia económica de las personas naturales o jurídicas.*

*Asimismo, con la modificación del artículo 10 de la Ley 27489 -que busca ampliar la prohibición de las CEPIRS para mantener y difundir información referida al cumplimiento*

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

*de las obligaciones de naturaleza civil, comercial o tributaria cuando la empresa acreedora no haya notificado previamente a los usuarios, cuando la deuda se origine en operaciones no reconocidas o fraudulentas o cuando sus reclamos aun no hayan sido resueltos- se impone a las CEPIRS una carga de imposible cumplimiento, pues estas no tienen contacto directo con los usuarios de manera previa a la difusión del reporte, por lo que no tendrían forma de conocer si sus deudas han sido previamente notificadas a por la empresa acreedora o si las deudas que los usuarios mantienen pendientes tienen como origen operaciones no reconocidas o fraudulentas o si respecto a estas han iniciado algún reclamo que se encuentre en trámite de atención.*

Asimismo, adjunta el Informe 000143-2024-DPC/INDECOP, por el cual refieren que **no resulta viable** el proyecto de ley.

- La **Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones** sostiene observaciones a la proposición de ley, refiriendo las siguientes sugerencias y consideraciones:

*4.5 (...) la **Central de Riesgo SBS** tiene como finalidad contar con información consolidada y clasificada sobre los deudores de las empresas del sistema financiero, a efectos de promover la solidez de dicho sistema, evitando el sobreendeudamiento y la morosidad de sus usuarios, siendo una de sus características y fortaleza contar con información uniforme, completa y oportuna. En contraste, la exigencia de notificación al usuario sobre el reporte a la Central de Riesgos SBS distorsionaría el ciclo del Reporte Crediticio Consolidado (RCC), que es usado por las empresas del sistema financiero para sus fines de evaluación crediticia, haciendo que la Central pierda las características antes descritas; lo cual a su vez afectaría las labores de supervisión de este órgano de control.*

*Considerando lo señalado, se sugiere eliminar la referencia a la central de riesgo, del literal d) del artículo 10 de la Ley CEPIR a fin de evitar que la Central de Riesgos se vea afectada en su finalidad.*

*4.9 (...) las CEPIR, de acuerdo con la Ley CEPIR, además de manejar información sobre deudas al sistema financiero, manejan información de otra índole tal como información de deudas de origen comercial, tributaria o laboral; y dicha información puede provenir de entidades que, por su naturaleza, puede tratarse, por ejemplo, de empresas de servicios públicos, empresas comerciales, entidades de préstamo no supervisadas, entre otras (...). Así, la información de la Central de Riesgo SBS constituye solo una de las fuentes de información que utilizan las CEPIRS, pero no tiene una naturaleza ni finalidad de la CEPIRS.*

*4.11 (...) la propuesta respecto a que las CEPIR no puedan contener en sus bancos de datos ni difundir en sus reportes de crédito información cuando las empresas financieras no hayan notificado al usuario sobre el reporte o los usuarios que hayan incurrido en morosidad, producto de una deuda no reconocida, por operaciones fraudulentas o no consentidas, hasta que se resuelva su proceso de reclamación, afectaría que las CEPIR cuenten con información uniforme, completa y oportuna, lo cual reduciría su efectividad como herramienta para identificar adecuadamente el riesgo crediticio de los deudores o potenciales deudores, pudiendo así afectarse el crecimiento del crédito en el país.*

#### **Conclusiones**

**5.1. Esta Superintendencia se encuentra en desacuerdo con los propuesto en el artículo 2 del proyecto de ley respecto a la modificación del inciso (i) del literal d) del artículo 10 y el artículo 12 de la Ley CEPIR, debido a lo siguiente:**

**5.1.1. Se sugiere eliminar la referencia a la "central de riesgo" (la cual se podría entender como la Central de Riesgos SBS) de la propuesta de literal d) del artículo 10 de la Ley CEPIR a fin de evitar que la Central de Riesgos SBS se vea afectada en su finalidad.**

**5.1.2. Esta Superintendencia no se encuentra de acuerdo con la propuesta de que las CEPIR sean supervisadas por ella, por su naturaleza y finalidad. Estas además de manejar información sobre deudas al sistema financiero, manejan información de otra índole; y**

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

porque dicha información puede provenir de entidades que este órgano de control no supervisa ni corresponde que supervise atendiendo a su finalidad. La Central de Riesgos SBS es sólo una fuente que utilizan las CEPIR.

5.2. Considerando que la “Central de Riesgos”, que se encuentra a cargo de esta Superintendencia, no es una CEPIR, no corresponde a esta Superintendencia pronunciarse respecto a las otras propuestas que sólo afectan a las CEPIR.

- El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi fundamenta observación de los artículos 7,8 y 10 de la Ley 27489, que no resultaría viable.

14. En los artículos bajo comentario, el Proyecto de Ley incluye modificaciones vinculadas a la prohibición de difundir información o datos sensibles del consumidor. No obstante, la modificación propuesta no resulta pertinente pues, de acuerdo con lo previsto en el literal a) del artículo 10 de dicha norma, las CEPIRS no pueden contener en sus bancos de datos ni difundir en sus reportes de crédito información o datos considerados sensibles. Esta categoría se encuentra definida como aquella información referida a las características físicas, morales o emocionales de una persona natural, o a hechos o circunstancias de su vida afectiva o familiar u otras análogas que afecten su intimidad.

Sobre la modificación del artículo 10 de la Ley CEPIRS

17. Sobre el particular se debe tener en cuenta que la Ley CEPIRS tiene por objeto el facultar la publicación de información de riesgos en el mercado, la cual es entendida como la información relacionada a obligaciones o antecedentes financieros, comerciales, tributarios, laborales, de seguros de una persona natural o jurídica que permita evaluar su solvencia económica vinculada principalmente a su capacidad y trayectoria de endeudamiento y pago.

18. Asimismo, las CEPIRS son las encargadas de difundir la información crediticia de las personas mas no de generarla, calificándolas de manera positiva o negativa, en función al cumplimiento de las obligaciones contraídas, lo que generará que las diversas instituciones del sistema financiero observen el comportamiento de estas personas, optando finalmente por otorgarles o no un crédito.

19. En ese sentido, el artículo 7 de la Ley CEPIRS señala que estas empresas pueden recolectar información de riesgos para sus bancos de datos tanto de fuentes públicas como de fuentes privadas, sin necesidad de contar con la autorización del titular de la información, entendiéndose que la base de datos se conformará con toda la información de riesgo. 20. Al respecto, se debe señalar que las CEPIRS no tienen contacto directo con los usuarios de manera previa a la difusión –en tanto las obligaciones de naturaleza civil, comercial o tributaria que mantienen los vinculan con otras empresas, entre ellas, las del sistema financiero–. En ese contexto, no tendrían forma de conocer si las deudas de dichos usuarios han sido previamente notificadas a estos por la empresa acreedora o si las deudas que los usuarios mantienen pendientes tienen como origen operaciones no reconocidas o fraudulentas o si respecto a estas ha iniciado algún reclamo que se encuentre en trámite de atención. En ese sentido, se le impone una carga de imposible cumplimiento.

21. Asimismo, respecto a la incorporación de los supuestos (iii) y (iv) que buscan establecer que las CEPIRS no mantengan ni difundan información sobre obligaciones que se hubieran extinguido o que ya hubieran sido canceladas, dicha modificación contravendría la propia definición de “información de riesgos” y el objeto de la Ley CEPIRS en virtud de los cual estas empresas se encargan de proporcionar información relacionada con las obligaciones y/o antecedentes financieros los cuales permiten evaluar la solvencia económica del usuario y su trayectoria de endeudamiento.

22. De manera adicional debemos señalar que la redacción de los supuestos del literal d) del artículo 10 de la Ley de CEPIRS que se pretender suprimir –referidos a cuando (i) la obligación se haya extinguido y hayan transcurrido 2 (dos) años desde su extinción; o (ii) 5 (cinco) años desde el vencimiento de la obligación– son precisamente los que garantizan el cumplimiento del objeto de esta ley ya que al establecer la posibilidad de que el historial

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

*crediticio de los consumidores pueda ser conocida por las entidades financiera, con posterioridad a la extinción de la deuda o al vencimiento de la obligación, permite a las entidades financieras evaluar adecuadamente la capacidad y comportamiento de un consumidor financiero. Bajo ese mismo fundamento no resultaría acertado eliminar los literales e), f) y g) del artículo en mención.*

*Sobre la modificación del artículo 12 de la Ley CEPIRS.*

24. *Respecto a la propuesta de modificación del artículo 12 de la Ley CEPIRS mediante la cual se pretende establecer que las CEPIRS se encontrarán bajo supervisión y control de la SBS, en atención al principio de legalidad referido en los acápites precedentes, no corresponde al Indecopi pronunciarse sobre la viabilidad de dicha propuesta en tanto su implementación no involucra aspectos vinculados a la competencia de la institución en materia de protección al consumidor.*

### III. CONCLUSIONES

*Sobre la base de las consideraciones antes indicadas se concluye lo siguiente respecto al Proyecto de Ley 8239/2023-CR, Ley que protege a los consumidores de los registros indebidos de las centrales privadas de información de riesgos:*

- (i) Las modificaciones propuestas en los artículos 7, 8 y 10 de la Ley 27489, Ley que regula las centrales privadas de información de riesgos y de protección al titular de la información, no resultan viables.*
- (ii) En lo concerniente a la modificación propuesta en el artículo 12 de la Ley 27489, no corresponde al Indecopi pronunciarse sobre su viabilidad.*

- e) Proyecto de Ley **9011/2024-CR**, al momento de la elaboración del presente dictamen se recibieron las siguientes opiniones:

- **La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS)** sostiene observaciones a la proposición de ley, refiriendo lo siguiente:

*5.1. Esta Superintendencia no encuentra viable el referido Proyecto de Ley, debido a lo siguiente:*

*5.1.1. La propuesta contenida en el artículo 4 del Proyecto de Ley tendrá implicancias adversas sobre la información que reportan las empresas del sistema financiero a la Central de Riesgos de la SBS y la validación de la información. Esto, porque los procesos de validación de información muestran que el proceso de generar data válida mensual demora entre 5 y 7 días sujeto a la calidad de la data enviada, por lo que se estaría comprometiendo la calidad de datos enviados y la comprobación de estos, al proponer de manera implícita un reporte diario de información de los deudores. Por otro lado, no se ha considerado que la información reportada es la misma que se usa para fines de supervisión, por lo que una omisión de información afectaría los procesos de evaluación de las empresas del sistema financiero supervisadas.*

*5.1.2. El retiro de las operaciones en la Central de Riesgos SBS puede generar mayores exposiciones de riesgo para las empresas del sistema financiero ya que no habría manera de poder distinguir a usuarios puntuales de los morosos, castigando con mayores tasas a los usuarios del primer grupo o restringiendo el acceso al crédito. Esto afectaría negativamente la calidad de los créditos que otorgan las entidades financieras arriesgando los ahorros del público. Además, se generarían incentivos para desconocer y dejar de pagar las deudas, puesto que no habría consecuencia alguna de reportarse como moroso.*

*Existirían repercusiones no solo en el sector financiero sino también en el sector estatal, al no poder distinguir a proveedores morosos que pretendan celebrar contratos.*

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

- 5.2. *La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP está evaluando medidas alternativas a lo propuesto en el proyecto que permitan tener menores plazos de envío de información mensual de los deudores; así como mecanismos para que las entidades supervisadas puedan remitir información más actualizada de los deudores que hayan cancelado sus deudas en mora con posterioridad a la fecha de corte mensual, a través de reportes complementarios. Con ello se logrará que la información de los deudores se encuentre actualizada en un plazo menor.*

En ese contexto, la Comisión niega su intención de afectar negativamente la calidad de los créditos que otorgan las entidades financieras, tampoco se inclina por generar incentivos para desconocer y dejar de pagar las deudas.

La intención de la Comisión es hacer justicia a aquel consumidor que no es moroso, sin embargo aparece como tal en las centrales de riesgo o aquel consumidor que ya honró su deuda y esa situación no se ve reflejada en la información que mantienen las centrales de riesgo, por razones netamente administrativas, se busca entonces encontrar un mecanismo que agilicen los trámites a fin de no perjudicar el normal desenvolvimiento del sistema financiero sin afectar el derecho del consumidor.

- **La Asociación de Bancos del Perú – ASBANC**, argumenta su posición técnica, refiriendo que a la proposición de dos días en todas la Centrales de Riesgos, supone cambios operativos que deberían ser desarrollados por cada entidad y por lo cual se hace necesaria la inclusión de un plazo de adecuación apropiado que permita ajustar los sistemas a esta nueva necesidad.

Además, refiere que considera favorable la propuesta legislativa, toda vez que contribuye a contar con información más actualizada de los clientes, sin embargo, atendiendo a los cambios operativos que supone la implementación de esta medida, considera pertinente se incluya un plazo de adecuación que debería ser determinado por la SBS, en su calidad de entidad supervisora del sistema financiero.

De la misma manera, en otro documento remitido con posterioridad, enfoca su posición técnica y refieren que consideran necesario ampliar el plazo de 2 días hábiles propuesto radica en el hecho que para poder reportar dichas verificaciones que no podrían ser realizadas dentro de los 2 días mencionados. Por ello, apreciamos pueda considerarse esta opinión complementaria teniendo en cuenta este pedido de establecer un plazo de reporte más razonable, que como hemos mencionado debería ser no menor a siete (07) días hábiles en cuanto a la modificación del artículo 158 de la Ley 26702.

En ese contexto, la Comisión considera oportuno que los deudores morosos de las empresas, los cuales una vez hayan cumplido con el pago reportado de sus deudas, serán retirados de la Central de Riesgos, en un plazo no mayor de 07 días.

- **La Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC)** mediante informe, da su conformidad a la propuesta legislativa. Señalando apreciaciones en la misma línea de la Comisión. Argumenta que corrige el problema que agota a los consumidores desde hace muchos años y refiere que se establece las responsabilidades y los plazos que deben ser observados tanto por la entidad financiera como por la Central de Riesgo, ello en salvaguarda el derecho del consumidor a la protección de sus intereses económicos tutelado por el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

- **El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi** mediante el Oficio 000314-2024-PRE/INDECOPI, de fecha 22 de octubre de 2024, adjunta el Informe 000192-2024-DPC/INDECOPI, elaborado por Katia Silvana Peñaloza Vassallo, directora de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, expresa opinión favorable de una parte del texto dispositivo.
  - (i) *La modificación propuesta en el primer párrafo del numeral 42.3 del artículo 42 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, mediante el cual se propone reducir de cinco (05) a dos (02) días hábiles el plazo que tienen las Centrales Privadas de Información de Riesgo para actualizar el registro del consumidor o titular de la información, resulta viable pues con ello se uniformizarían los plazos previstos en la normativa de protección al consumidor y aquella que regula a las referidas centrales de riesgo.*
  - (ii) *Respecto a la propuesta de modificación del segundo párrafo del numeral 42.3 del artículo 42 del Código de Protección y Defensa del Consumidor mediante el cual se propone establecer un plazo de dos (02) días hábiles para que el acreedor informe a las Central Privadas de Información de Riesgos cuando un deudor moroso haya cancelado su obligación no resulta viable debido a que, actualmente, ya existe en nuestro ordenamiento jurídico una norma específica que establece el plazo respectivo por lo cual, la propuesta sería innecesaria.*
  - (iii) *En lo concerniente a la modificación propuesta en el artículo 158 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, no corresponde al Indecopi pronunciarse sobre su viabilidad.*

Al respecto, en la misma línea que la opinión técnica del Indecopi, la Comisión considera viable en el extremo que el consumidor tiene derecho a la actualización de su registro en las centrales privadas de riesgo, en un plazo razonable de dos (2) días hábiles después de que estas entidades privadas hayan recibido la información.

#### 4.3. Análisis técnico de las propuestas legislativas

Los proyectos de ley tienen relación en el sentido de proponen que no se reporte en las centrales privadas de información de riesgos y de protección al titular de la información (en adelante CEPIR), a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante SBS) y en algunos casos a los servicios públicos regulados, se puede afirmar que en su mayoría proponen modificar la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, tal como se ve en el cuadro a continuación:

| 6325/2023-CR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 6317/2023-CR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 9011/2024-CR                                                                                                                                                                                                                                                            | 9071/2024-CR                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <u>Incorporación</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <u>Modificar</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <u>Modificar</u>                                                                                                                                                                                                                                                        | <u>Modificar</u>                                                                                                                                                                                                                          |
| "42.7 El acreedor tiene prohibido reportar en las centrales de riesgo como deudor moroso, al consumidor que interponga un reclamo por una deuda no reconocida, proveniente de operaciones fraudulentas o realizadas sin su consentimiento, hasta que, habiendo agotado la vía administrativa, se acredite la responsabilidad del consumidor". | "42.4 La información que haya originado una anotación errónea debe ser retirada inmediatamente, bajo responsabilidad y costo de la misma central de riesgo. La central de riesgo debe suspender preventivamente la publicación de la información de aquel deudor reportado como moroso, cuando haya tomado conocimiento que existe en trámite un | "42.3 El consumidor tiene derecho a la actualización de su registro en una central de riesgo, dentro de un plazo no mayor a dos (02) días hábiles contados desde que la central de riesgo recibe la información pertinente que le permita efectuar la actualización. El | 42.5 Las centrales de riesgo están en la obligación de salvaguardar la información personal de los consumidores bajo responsabilidad y a que la información que sea pública responda a la situación real del titular de la información en |

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

|  |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | proceso de reclamación por deuda no reconocida, hasta que, habiéndose agotado la vía administrativa, se haya demostrado la responsabilidad del usuario". | acreedor tiene la obligación de informar oportunamente en un plazo no mayor a dos (02) días hábiles a las centrales de riesgo a las que reportó de un deudor moroso, en el momento en que este haya cancelado su obligación, para el registro respectivo". | determinado momento, conforme a la normativa correspondiente, no pudiendo figurar un consumidor en sus reportes como deudor moroso, cuando exista una denuncia ante el Indecopi por no reconocimiento de deuda por operaciones no reconocidas o derivadas de acciones fraudulentas. |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Además, el Proyecto de Ley 9071/2024-CR propone incorporar como Cláusula abusiva en el artículo 62 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor el exigir el pago de una deuda en caso el consumidor haya presentado una denuncia ante el Indecopi por no reconocimiento de deuda por operaciones no reconocidas o derivadas de acciones fraudulentas.

Finalmente, el otro grupo de proyectos pretenden la misma finalidad proponiendo otras normas, tal como se detalla a continuación:

| 8239/2023-CR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 7075/2023-CR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 9011/2024-CR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><u>Modificar la Ley 27489</u></p> <p><b>Artículo 7. Fuentes de información</b></p> <p>7.1 Las CEPIRS podrán recolectar información de riesgos para sus bancos de datos tanto de fuentes públicas como de fuentes privadas, sin necesidad de contar con la autorización del titular de la información, entendiéndose que la base de datos se conformará con toda la información de riesgo. <b>En caso de los datos sensibles deberá contar con la autorización del titular.</b></p> <p>7.2 Las CEPIRS podrán adquirir información de las fuentes mencionadas en el párrafo precedente mediante la celebración de contratos privados directamente con la persona natural o jurídica que tenga o haya tenido relaciones <b>con entidades financieras</b> con el titular de la información, siempre y cuando ésta se refiera a los actos, situaciones, hechos, derechos y obligaciones materia de tales relaciones o derivadas de éstas y que no constituyan violación del secreto profesional.</p> <p>7.3 Igualmente podrán celebrar contratos privados directamente con las entidades de la administración pública que recolecten o</p> | <p><u>Incorporar en la Ley 28587</u></p> <p><b>"Artículo 13.- Derecho de los consumidores de los servicios y productos financieros a no ser reportados a las centrales de riesgo por reportes negativos de deudas sin ser previamente notificados por las empresas del sistema financiero</b></p> <p>Los consumidores de los productos y servicios financieros tienen el derecho a conocer el reporte de deuda en un plazo no menor a 20 días calendarios previo a la remisión de la información crediticia a las centrales de riesgo, con el fin de que este pueda efectuar el pago de la obligación o solicitar la actualización de datos al advertir una anotación errónea.</p> <p>Las empresas del sistema financiero efectúan sin cargo</p> | <p><u>Modificar la Ley 26072</u></p> <p><b>"158. Organización de la central de riesgos y la información que contendrá</b></p> <p>La Superintendencia tendrá a su cargo un sistema integrado de registro de riesgos financieros, crediticios, comerciales y de seguros denominado "Central de Riesgos", el mismo que contará con información consolidada y clasificada sobre los deudores de las empresas; los cuales una vez hayan cumplido con el pago reportado de sus deudas, serán retirados de la misma, en un plazo no mayor a dos (02) días hábiles</p> |

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>utilicen información de riesgos en el ejercicio de sus funciones y competencias legalmente establecidas, salvo que tal información haya sido declarada o constituya un secreto comercial o industrial, o sea considerado un dato sensible.</p> <p><b>Artículo 8. Información suministrada por los titulares</b></p> <p>Las CEPIRS podrán recolectar información de riesgos directamente de los titulares, debiendo previamente informarles a éstos de modo expreso, bajo responsabilidad y sanción, preciso e inequívoco lo siguiente:</p> <p>d) Las posibles consecuencias de la obtención de la información, salvaguardando sus datos sensibles; y,</p> <p><b>Artículo 10.- Información excluida</b></p> <p>Las CEPIRS no podrán contener en sus bancos de datos ni difundir en sus reportes de crédito la siguiente información:</p> <p>d) Información referida al incumplimiento de obligaciones de naturaleza civil, comercial o tributaria, <i>cuando (i) las empresas financieras no hayan notificado al usuario sobre el reporte a la central de riesgo (ii) los usuarios que hayan incurrido en morosidad, producto de una deuda no reconocida, por operaciones fraudulentas o no consentidas, hasta que se resuelva su proceso de reclamación (iii) la obligación se haya extinguido; o (iv) La obligación haya sido cancelada.</i></p> <p>En caso de que la deuda se haya extinguido o cancelado, el registro debe ser eliminado al día siguiente del cumplimiento de la misma.</p> <p>El caso de los protestos se regirá por la Ley de Títulos Valores.</p> <p><b>Artículo 12. Deber de seguridad</b></p> <p>Las CEPIRS deberán adoptar las medidas de índole técnica y administrativa destinadas a garantizar la seguridad de la información que manejen, a fin de evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso autorizado. <i>Las CEPIRS estarán bajo supervisión y control de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.</i></p> <p><b>Artículo 3. Se derogan los literales, e), f) y g) del artículo 10, de la Ley 27489</b></p> <p>Ley que Regula las Centrales Privadas de Información de Riesgos y de Protección al Titular de la información.</p> | <p>alguno la notificación al deudor al correo electrónico suministrado o mensaje de texto al número telefónico suministrado o mensaje vinculado al aplicativo de banca telefónica o bajo la modalidad que considere la acreedora. Si el deudor cumple con la obligación dentro del plazo señalado en el párrafo anterior, el acreedor se encuentra obligado a cambiar inmediatamente el reporte sin indicar datos negativos.</p> <p>Vencido el plazo de los 20 días calendarios, sin que el deudor cumpla con la obligación o no efectúa reclamo por anotación errónea, el acreedor remite el reporte de deudas a la central del riesgo adjuntando el cumplimiento de la notificación previa del deudor.</p> <p>En caso de reclamo por anotaciones erróneas, la empresa del sistema financiero se abstendrá de remitir el reporte de la deuda hasta tanto esta no se pronuncie.</p> <p>El incumplimiento de la obligación establecida en el presente artículo por parte de las empresas del sistema financiero acarrea la imposición de la multa por falta grave conforme a la escala y procedimiento aprobado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.</p> <p>El consumidor que resulte afectado a consecuencia de lo establecido en el presente artículo tiene derecho a ser compensado por los daños sufridos.</p> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

El Proyecto de Ley 7075/2023-CR propone también modificar la Ley 29733, Ley de protección de datos personales, señalando:

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

**"Artículo 14. Limitaciones al consentimiento para el tratamiento de datos personales**

*No se requiere el consentimiento del titular de datos personales, para los efectos de su tratamiento, en los siguientes casos:*

*3. Cuando se trate de datos personales relativos a la solvencia patrimonial y de crédito, excepto el relacionado con los reportes negativo de deudas a las centrales de riesgo, las cuales deben ser notificados previamente al consumidor".*

*[...]*

De los cuadros mostrados podemos afirmar que las pretensiones legislativas versan sobre no reportar en las centrales privadas y públicas a cargo de la SBS:

- A los usuarios que hayan incurrido en morosidad producto de operaciones fraudulentas o no reconocidas, hasta que se resuelva su proceso de reclamación en el sistema financiero y en los servicios públicos regulados.
- A los usuarios que no presentan deudas en el sistema financiero o servicios públicos regulados y no son notificados del reporte negativo de las empresas financieras o servicios públicos regulados o cuando tenga en trámite un proceso de reclamación.
- Cuando la obligación se haya extinguido.
- Cuando la obligación haya sido cancelada.
- Cuando la información es sensible, y no son autorizados por el titular.

Además, se propone la actualización constante de los reportes de morosidad de las centrales de riesgo privadas y de la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

Los consumidores y usuarios en materia de los servicios financieros se han venido desarrollando en el marco de las siguientes disposiciones:

La Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, en el artículo 158. Organización de la central de riesgos e información que contendrá: señala que la Superintendencia tendrá a su cargo un sistema de registro de riesgos financieros, crediticios, comerciales y de seguros denominado **Central de Riesgos**, el mismo que contará con información consolidada y clasificada sobre los deudores de las empresas.

Por su parte, la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece en el artículo 42. Información sobre los consumidores en centrales privadas de riesgo.

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

*[...]*

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

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

*las que reportó de un deudor moroso, en el momento en que este haya cancelado su obligación, para el registro respectivo.*

Por su parte, la Ley 27489, Ley que regula las centrales privadas de información de riesgo y de protección al titular de la información (en adelante la Ley 27489), que tiene por objeto regular el suministro de información de riesgos en el mercado, garantizando el respeto a los derechos de los titulares de esta, reconocidos por la Constitución Política del Perú y la legislación vigente, promoviendo la veracidad, confidencialidad y uso apropiado de dicha información.

Cabe resaltar, que, a pesar de contar con las normas antes expuestas, la problemática que se presenta es que actualmente los usuarios serían reportados negativamente en las centrales de riesgo, a pesar de no tener deudas en el sistema financiero o servicios públicos regulados. Además, no son notificados sobre los reportes negativos realizados por empresas financieras o servicios regulados. Y en algunas situaciones los usuarios son reportados negativamente incluso cuando tienen un proceso de reclamación en trámite por una deuda no reconocida, no consentida o fraudulenta.

Así también, que es lamentable el tiempo en que suelen figurar estos deudores morosos en las centrales de riesgo, toda vez que pese de haber cancelado el total o parte de sus deudas, demoran aproximadamente 02 años para que el reporte de sus registros sea actualizado. Del mismo modo, otro problema que señalan es el uso indebido de los datos personales de los consumidores tanto por parte de las empresas del sistema financiero como por las empresas prestadoras de servicios públicos, quienes se valen de la información privada para afectar la reputación crediticia del consumidor.

Es oportuno indicar, que, habiendo disposiciones comprendidas en las centrales de riesgo públicas como privadas, no se estaría dando cumplimiento a la actualización de los reportes de morosidad de los deudores cuando hayan cancelado su deuda.

En ese contexto, se estaría vulnerando los derechos del consumidor a la actualización de su registro en una central de riesgo, dentro de un plazo establecido, cuando estos hayan cancelado su deuda. Entonces, el reporte de los deudores morosos en las centrales de riesgo debe ser actualizado oportunamente, para no verse afectado en su historial crediticio, para no ser afectados en el acceso a nuevos créditos o servicios financieros y no ser perjudicado en su libre desarrollo económico.

A continuación, nos enfocaremos en el desarrollo del análisis de las propuestas presentadas:

- En lo supuestos de suspender, prohibir el registro en las Centrales Privadas de Información de Riesgos y a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP de los usuarios morosos por deudas no reconocidas, no consentidas y fraudulentas hasta que se resuelva su proceso de reclamo o cuando la obligación se haya extinguido o cancelado la obligación. Así también, cuando no son previamente notificados por las empresas financieras ante reportes negativos.

En la propuesta del numeral 42.4 e incorporar el numeral 42.7 en el artículo 42, de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, (en adelante el Código del Consumidor), proponen la suspensión y prohibición de los reportes en las centrales

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

de riesgo de los usuarios morosos que interponen un reclamo por operaciones fraudulentas o de deudas no reconocidas.

En el mismo sentido, se propone modificar el literal d) del artículo 10 de la Ley 27489, que las CEPIRS no podrán contener en sus bancos de datos ni difundir en sus reportes de crédito la información referida al incumplimiento de obligaciones de naturaleza civil, comercial o tributaria, cuando: (i) las empresas no hayan notificado al usuario sobre el reporte a la central de riesgo y (ii) los usuarios que hayan incurrido en morosidad, producto de una deuda no reconocida, por operaciones fraudulentas o no consentidas, hasta que se resuelva su proceso de reclamación.

En la misma medida, proponen incorporar el numeral 13 en la Ley 28567, Ley complementaria a la ley de protección al consumidor en materia de servicios financieros, estableciendo lo siguiente: Derecho de los consumidores de los servicios y productos financieros a no ser reportados a las centrales de riesgo por reportes negativos de deudas sin ser previamente notificados por las empresas del sistema financiero.

Al respecto, es importante indicar, con relación al derecho del consumidor a la información de su historial crediticio, el Código del Consumidor, en el artículo 42. Información sobre consumidores en centrales privadas de riesgo, refiere lo siguiente:

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

[...]

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

En ese entender, ya estaría regulado que el consumidor tiene derecho a la información de sus datos y ante cualquier información errónea, no reconocida el consumidor debe ser retirada inmediatamente.

Por su parte, en su informe<sup>4</sup> el Indecopi sugiere en el tema relacionado al proceso de reclamación, se precise la utilización del término “procedimiento sancionador en materia de protección al consumidor”, pues conforme al artículo 107 del Código del Consumidor, los procedimientos administrativos para conocer las presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor pueden iniciar por propia iniciativa de la autoridad o denuncia del consumidor.

En cuanto a las medidas por operaciones fraudulentas o no reconocidas de los usuarios del servicio financiero, es menester mencionar, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, en su Informe Conjunto 00181-2023-SBS, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, en el Reglamento de Gestión de Riesgo Operacional<sup>5</sup> dispone que las empresas cuenten con un marco general para la gestión de los riesgos operacionales, los cuales incluyen los eventos de fraude. Asimismo, el Reglamento de

<sup>4</sup> Informe 000270-2023-DPC/INDECOPI, de fecha 30.11.2023.

<sup>5</sup> Resolución SBS 2116-2009 y modificatorias, que aprueba el Reglamento de Gestión de Riesgo Operacional, incluye los eventos de fraude.

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero<sup>6</sup> previene disposiciones para que las empresas incrementen su **mecanismo de seguridad**, a través de la utilización de algún factor de autenticación o la combinación de estos, a efectos de validar la identidad del cliente y dejar constancia de su aceptación en la contratación y ejecución de productos y servicios financieros.

Del mismo modo, refieren en el Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, aprobado por Resolución SBS 4036-2022, establece que las empresas deben implementar un sistema de gestión que asegure la adecuada **tramitación de reclamos en un plazo no mayor de 15 días hábiles**, salvo ampliación excepcional cuando se requiera el pronunciamiento previo de un tercero. Al mismo tiempo refieren, que al 30.09.2023, el plazo promedio de atención de reclamos por parte de las empresas del sistema financiero correspondió **a 6 días hábiles**, siendo que incluso para el caso de **reclamos por operaciones no reconocidas**, en los reduciría los casos en los que se generen reportes negativos ante Central de Riesgos por acumulación de días de morosidad desde el vencimiento de la fecha de pago de la operación.

Asimismo, señala en tanto los reportes de deuda de la Central de Riesgos SBS son incluidos en el Reporte Crediticio de Deudores del Manual de Contabilidad de la Empresas del Sistema Financiero y según el numeral 1.4 del Capítulo IV del Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la exigencia de Provisiones aprobado por Resolución SBS 11356-2008 y modificatorias, la información del crédito, incluyendo el saldo, los días de morosidad y calificación, es reportada mensualmente por las empresas del sistema financiero ante la Superintendencia luego de quince (15) días después del cierre de cada mes; información que luego de ser procesada y consolidada por este órgano de control, es publicada y compartida con las CEPIR. En ese sentido, incluso si se generase una operación no reconocida dentro del último periodo mensual de reporte, esta no es publicada inmediatamente en la Central de Riesgo de SBS.

Además, en cuanto a los proceso de reclamos presentados de los consumidores por reportes indebidos, se anuncia que, de conformidad con lo dispuesto por la Circular 2189-2011, en el caso que un reclamo se declare a favor de usuario de manera posterior a la existencia de algún reporte indebido ante la Central de Riesgos SBS, las empresas deben rectificar la información errada en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, lo que incluye la corrección de la calificación asignada, los días de mora y monto reportado. En ese sentido, se establece el plazo para la contestación del reclamo y rectificación de la información.

Cabe mencionar, que la exposición que hicieran en la mesa de trabajo<sup>7</sup>, señalaron que, en cuanto al a seguridad con las informaciones, en el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad aprobado por Resolución SBS 504-

<sup>6</sup> Resolución SBS 3274-2017 y modificatorias, aprueban Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero y modifican el Manual de Contabilidad para las empresas del sistema financiero y el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.

<sup>7</sup> Mesa de Trabajo de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, de fecha 02.10.2024, en la cual participaron representantes de SBS, Autoridad de Protección de Datos Personales, Asbanc, Equifax, Indecopi.

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

2021 y sus modificatorias, refieren que las empresas deben desplegar sistemas de gestión de seguridad de la información, así como programas de ciberseguridad.

Sobre lo expuesto, es oportuno precisar que la omisión de información de riesgo completa en la Central de Riesgo SBS puede generar mayores exposiciones de riesgo para las empresas del sistema financiero, ya que podrían otorgar créditos a usuarios que finalmente si tendrían responsabilidad en las operaciones no reconocidas, presentando incluso morosidad en éstas. No obstante, el hecho de no publicar sus antecedentes negativos crediticios, el usuario podría desconocer su deuda. La otra observación, sería que, al no figurar su deuda, daría motivo para endeudarse con otra empresa.

Al respecto, se evidencia que existe un bloque de medidas desarrollado por la SBS, no obstante, se dirime que cuenta con el marco regulatorio para proteger a los consumidores en los servicios en el sistema financiero, como en prevención de fraude, en la gestión de los reclamos y medidas ante reclamo de deudas no reconocidas.

En la misma línea, la opinión técnica del Indecopi, indica que las CEPIRS son las encargadas de difundir la información crediticia de las personas mas no de generarla, actos que califica ya sea de manera positiva o negativa, en función al cumplimiento de las obligaciones contraídas, lo que conlleva que diversas instituciones del sistema financiero observen el comportamiento de estas personas, optando finalmente por otorgarles o no un crédito.

Es importante señalar la función que cumple las CEPIRS, que no tienen contacto directo con los usuarios de manera previa a la difusión de la información de riesgo, por lo que las obligaciones relacionadas a lo civil, comercial o tributaria que mantienen los vinculan con otras empresas, entre ellas, las del sistema financiero. En ese entender, las CEPIRS no podrían conocer si las empresas financieras no hayan notificado al usuario sobre el reporte a esta, así como de las deudas que los usuarios mantienen pendientes o que tuvieran como origen operaciones no reconocidas o fraudulentas y si ante dichos actos, hayan iniciado algún reclamo que se encuentre en trámite de atención. Por ello, se considera que sería imposible su cumplimiento de dichos supuestos.

En cuanto a la incorporación de los literales (iii) y (iv), que las CEPIRS no mantengan, ni difundan información sobre obligaciones que se hubieran extinguido o que ya hubieran sido canceladas, cabe indicar, que dicha propuesta, sería contrario con el contenido del objeto de la Ley 27489, que regula el suministro de información de riesgos en el mercado, garantizando el respeto a los derechos de los titulares de la misma, reconocidas por la Constitución Política del Perú y la legislación vigente, promoviendo la veracidad, confidencialidad y uso apropiado de dicha información. Es preciso, referir que la definición de **información de riesgo** es la siguiente: información relacionada a **obligaciones o antecedentes financieros, comerciales, tributarios, laborales, de seguros de una persona natural o jurídica que permita evaluar su solvencia económica principalmente a su capacidad y trayectoria de endeudamiento y pago.**

Vale mencionar, que la disposición establecida en el artículo 10 de la Ley 27489, que señala: (i) la obligación se haya extinguido y hayan transcurrido 2 (dos) años desde

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

su extinción; o (ii) 5 (cinco) años desde el vencimiento de la obligación; dichas disposiciones son precisamente las que garantizan el cumplimiento del objeto de esta ley, dado que al establecer la posibilidad de que el historial crediticio de los consumidores pueda ser conocida por las entidades financieras, con posterioridad a la extinción de la deuda o al vencimiento de la obligación, les permite evaluar adecuadamente la capacidad y comportamiento de un consumidor financiero. Por dicha razón, no resultaría acertado eliminar los literales e), f) y g) del artículo en mención.

Además, es oportuno mencionar que la Ley 27489, Ley que regula las centrales privadas de información de riesgo y de protección al titular de la información, en cuanto a las propuestas con relación a la modificación por información inexacta, deuda extinguida y cancelada como derechos de los consumidores en el sistema financiero, está previsto las siguientes disposiciones:

**Artículo 13. Derecho de los titulares**

*De manera enunciativa, mas no limitativa, los titulares de la información registrada en los bancos de datos administrados por las CEPIRS tienen los siguientes derechos:*

*b) El derecho de modificación y el derecho de cancelación de la información referida a uno mismo, registrada en tales bancos y que fuese ilegal, inexacta, errónea o caduca.*

**Artículo 15. Derecho de modificación y derecho de cancelación**

*15.1 En caso de considerar que la información contenida en los bancos de datos es ilegal, inexacta, errónea o caduca, el titular de dicha información podrá solicitar que éstas sean revisadas por cuenta y costo de las CEPIRS y, de ser el caso, que se proceda a su modificación o cancelación.*

Sobre lo antes mencionado, es preciso anunciar, que el Código del Consumidor, establece en el artículo 42: Información sobre consumidores en centrales privadas de riesgo, en el numeral **42.6.** que “las disposiciones del presente artículo se aplican en concordancia con la legislación especial sobre la materia”.

Por otro lado, cabe informar que las opiniones de los organismos reguladores en cuanto de los derechos de los usuarios a no ser reportados a las centrales de riesgo sin ser previamente notificados cuentan con normatividad, mecanismos y directivas, como en el caso de Osinergmin que refiere que en el tema de servicios públicos de electricidad y gas natural se contemplan garantías de protección al usuario.

Además, se advierte que, en cuanto a la protección de los consumidores y usuarios en los servicios públicos, el Código del Consumidor, establece en el artículo 66. Garantía de protección a los usuarios de servicios públicos regulados. lo siguiente:

*66.3. La empresa proveedora del servicio público no puede suspender la prestación del servicio basándose en la falta de pago de los montos objeto de reclamación en tanto esta no haya sido resuelta ni puede efectuar gestiones de cobranza por dichos montos mientras la reclamación presentada se encuentre en trámite.*

- En cuanto a la modificación del artículo 12 de la Ley 27489, mediante la cual se pretende establecer que las CEPIRS sean supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Afp - SBS

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

Al respecto, la SBS, entidad competente para emitir opinión de la propuesta en mención, no se encuentra de acuerdo que las CEPIRS sean supervisadas por dicha institución, por el sentido de su naturaleza y porque tiene como finalidad la Central de Riesgos SBS: contar con información consolidada y clasificada sobre los deudores de las empresas del sistema financiero, a efectos de promover la solidez de dicho sistema, evitando el sobreendeudamiento y la morosidad de sus usuarios, siendo una de sus características y fortalezas contar con información uniforme, completa y oportuna.

Sin embargo, en el caso de las CEPIRS, tiene en su competencia de suministrar información de riesgo, los cuales se extienden además del sistema financiero, manejan información comercial, tributarios, laborales, de seguros de una persona natural y jurídica. Además, las CEPIRS pueden establecer convenios con instituciones privadas y recabar información de fuentes más allá de las competencias de la SBS. En ese sentido, la SBS no supervisa, ni corresponde que supervise atendiendo a su finalidad, en esa medida, la Central de Riesgos SBS es sólo una fuente que utilizan las CEPIRS. Por lo que no corresponde que estas centrales de riesgo, sean supervisadas por la SBS.

- Con relación a la propuesta de las modificaciones de los artículos 7. Fuentes de información y del artículo 8. Información suministrada por los titulares de la Ley 27489

Sobre dicha propuesta, se señala que la prohibición de difundir información o datos sensibles del consumidor no resultaría recomendable, toda vez que en el literal a) del artículo 10 de la Ley 27489, las CEPIRS no pueden contener en sus bancos de datos, ni difundir en sus reportes de crédito información o datos sensibles.

Complementado la normativa en la protección de los datos sensibles de las personas, es necesario acotar, que la Ley 29733, Ley de protección de datos personales, establece los siguientes artículos:

*Artículo 8. Principio de calidad*

*Los datos personales que vayan a ser tratados deben ser veraces, exactos y, en la medida de lo posible, actualizados, necesarios, pertinentes y adecuados respecto de la finalidad para la que fueron recopilados. Deben conservarse de forma tal que se garantice su seguridad y solo por el tiempo necesario para cumplir con la finalidad del tratamiento.*

*Artículo 13. Alcances sobre el tratamiento de datos personales<sup>8</sup>*

*13.6 En el caso de datos sensible, el consentimiento para efectos de su tratamiento, además, debe efectuarse por escrito. Aun cuando no mediara el consentimiento del titular, el tratamiento de datos sensibles puede efectuarse cuan la ley lo autorice, siempre que ello atienda a motivos importantes de interés público.*

*Artículo 19. Derecho de acceso del titular de datos personales*

<sup>8</sup> Título II, Tratamiento de datos personales. Ley 27489.

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

*El titular de datos personales tiene derecho a obtener la información que sobre sí mismo sea objeto de tratamiento en bancos de datos de administración pública o privada, la forma en que sus datos fueron recopilados, las razones que motivaron su recopilación y a solicitud de quién se realizó la recopilación, así como las transferencias realizadas o que prevén hacer de ellos.*

- Sobre la propuesta de regular la actualización constante de los reportes de morosidad en las centrales privadas de información de riesgo y en la Central de Riesgos para la protección al consumidor

Con relación a la propuesta de modificar el numeral 42.3. del artículo 42 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, siendo el texto vigente el siguiente:

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

Al respecto, con relación a la protección al derecho del consumidor, en cuanto al texto: “El consumidor tiene derecho a la actualización de su registro en una central de riesgo, dentro de un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados desde que la central de riesgo recibe la información pertinente que le permita efectuar la actualización”, la **Comisión considera oportuno en este extremo de la disposición, reducir a dos (02) días hábiles**. Razón de ello, primero, nos enfocamos en las siguientes disposiciones y principio:

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

#### **Artículo V. Principios<sup>9</sup>**

*El presente Código se sujeta a los siguientes principios:*

5. *Principio de protección mínima. El presente Código contiene las normas de mínima protección a los consumidores y no impide que las normas sectoriales puedan dispensar un nivel de protección mayor.*

De la misma forma, la modificación estaría en concordancia de lo establecido en la Ley 27489, Ley que regula las centrales privadas de información de riesgo y de protección al titular de la información, establece el plazo de actualización en el artículo 15. Derecho de modificación y derecho de cancelación, que establece lo siguiente:

<sup>9</sup> Código de Protección y Defensa del Consumidor. Título Preliminar.

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

*15.8. El plazo para actualizar los reportes de crédito, emitidos por las CEPIRS referidos a pagos parciales o totales por parte de las fuentes de información, no deberá ser mayor a **2 (dos) días hábiles**, contados a partir del día siguiente de la recepción de la información proveniente de las fuentes.*

Con esos preceptos normativos expuestos, se fortalece la protección de los consumidores en el sentido de la transparencia de información de riesgo que sea exacta, veraz y ante los múltiples reclamos por los consumidores de los servicios financieros expresados en las propuestas legislativas, toda vez que proceden a cancelar sus deudas, pero siguen apareciendo en los reportes de las centrales privadas de riesgo.

En esa medida, la Comisión considera tomar ese extremo de la propuesta, antes señalada, para que haya uniformidad en los plazos de dos días hábiles, en el numeral 42.3. del Código y en lo dispuesto en el numeral 15.8 de la Ley 27489, para fortalecer la normativa y para una mejor protección de los consumidores. Al respecto, el Indecopi emite opinión favorable en su informe<sup>10</sup>.

Complementando a ello, es factible referir en aras que la regulación sea coherente y guarde armonía con los preceptos constitucionales y con el ordenamiento jurídico nacional vigente, de conformidad con los principios de la *mejora de la calidad regulatoria*<sup>11</sup>, *las regulaciones se diseñan e implementan a partir de la identificación de las necesidades y expectativas de las personas procurando su satisfacción y garantizando sus derechos fundamentales*, y para que sea beneficiosa para los consumidores.

Es preciso señalar, en cuanto a la modificación de establecer dos (02) días hábiles para que el acreedor informe a las CEPIRS cuando un deudor moroso haya cancelado su obligación.

Se observa, por lo que la Comisión considera que no sería viable, toda vez que existe normativa, como los numerales 15.6 y 15.7 del artículo 15 de la Ley 27489, que a continuación se detalla:

*Artículo 15. Derechos de modificación y derecho de cancelación*

*15.6 Cuando la información se encuentre desactualizada, producto de la no inclusión de datos sobre pagos parciales o totales, la fuente que generó dicha información, una vez detectado el error o la inexactitud, deberá actualizarla en un plazo de 2 (dos) días hábiles, sin necesidad de solicitud del titular.*

*15.7. El Plazo para remitir la información a las CEPIRS referidos a pagos parciales o totales, por parte de las fuentes de información, no deberá ser mayor al plazo utilizado por éstas para remitir información referida a obligaciones vencidas.*

<sup>10</sup> Informe 000192-2024-DPC/INDECOPI, de fecha 11 de octubre de 2024.

<sup>11</sup> Decreto Legislativo 1565, Decreto Legislativo que aprueba la Ley General de mejora de la calidad regulatoria.

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

Al respecto, la Ley CEPIR ya establece un plazo para la actualización, entonces estando ya establecido en la legislación del ordenamiento jurídico vigente, la Comisión considera innecesario modificar ese extremo de la normativa.

De la misma forma, se propone modificar el artículo 158 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, a efecto de establecer un plazo razonable, proponiendo la Comisión el siguiente texto:

*El artículo 158. ORGANIZACIÓN DE LA CENTRAL DE RIESGOS E INFORMACIÓN QUE CONTENDRA*

*La Superintendencia tendrá a su cargo un sistema integrado de registro de riesgos financieros, crediticios, comerciales y de seguros denominado “Central de Riesgos”, el mismo que contará con información consolidada y clasificada sobre los deudores de las empresas; **los cuales una vez hayan cumplido con el pago reportado de sus deudas, serán retirados de la misma, en un plazo no menor a siete (07) días hábiles.***

Al respecto, la Comisión considera incorporar el plazo razonable de no menor a siete días hábiles, toda vez que previo al registro de los reportes de los deudores morosos se procede a realizar acciones operativas y contrastaciones verificables, cabe señalar que en la misma opinión se encuentra la Asociación de Bancos del Perú.

También, es importante acotar, que es favorable la aprobación de la propuesta, porque garantiza el derecho a la protección de datos personales, en el derecho a la actualización, previsto en la Ley 29733, Ley de protección de datos personales, establece lo siguiente disposición:

*Artículo 20. Derecho de actualización, inclusión, rectificación y supresión*

*El titular de datos personales tiene derecho a la actualización, inclusión, rectificación y supresión de sus datos personales materia de tratamiento, cuando estos sean parcial o totalmente inexactos, incompletos, cuando se hubiere advertido omisión, error o falsedad, cuando hayan dejado de ser necesario o pertinentes a la finalidad para la cual hayan sido recopilado o cuando hubiera vencido el plazo establecido para su tratamiento.*

Por lo expuesto, la Comisión luego de haber evaluado las opiniones de las entidades públicas y privadas, y después de un análisis del contenido los textos dispositivos, ha determinado aprobar la modificación de una parte de las propuestas legislativas, con un texto sustitutorio.

El texto sustitutorio, modifica el numeral 42.3 del artículo 42 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y modifica el artículo 158 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. Considerando que con el texto dispositivo se está complementando vacíos de las mencionadas normas, para la actualización constante de los reportes de morosidad que se publican en las centrales privadas de riesgo y en la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, para que la información de riesgo sea exacta, veraz y oportuna, cuando hayan cancelado su deuda.

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

Es importante resaltar, que la aprobación de la presente ley, se da en cumplimiento al marco normativo constitucional a la protección de información exacta de las personas, así como del artículo 65 de la Constitución Política del Perú y se alinea con la legislación nacional del ordenamiento jurídico, y con la Ley 29571, entre otras normas en el marco de protección de los consumidores en la materia de los servicios financieros, para el pleno ejercicio de protección de los consumidores y usuarios.

#### **4.4. Análisis del marco normativo y efecto de la vigencia de la norma**

##### **4.4.1. Análisis del marco normativo**

Realizado el análisis del marco normativo en el que se desenvuelven las centrales de riesgo en nuestro país, podemos afirmar que el texto sustitutorio que contiene el presente dictamen se enmarca en la Constitución Política del Estado.

Así mismo el texto sustitutorio que se propone va en armonía con las políticas públicas establecidas por la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y las Directrices de Naciones Unidas.

Finalmente, armoniza con la Ley 29733, Ley de Protección de datos personales; la Ley 28587, Ley complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de servicios financieros y las normas reglamentarias emitidas para garantizar su cumplimiento y la Ley 27489, Ley que regula las centrales privadas de información de riesgos y de protección al titular de la información.

##### **4.4.2. Efecto de vigencia de la norma**

Con la aprobación del texto sustitutorio que contiene el presente dictamen no se vulnera ninguna disposición del marco constitucional ni contraviene norma legal vigente del ordenamiento jurídico nacional.

El Texto Sustitutorio que contiene el presente dictamen da cumplimiento a los establecido en el artículo 65 de la Constitución Política del Perú y con la Ley 29571, entre otras normas en el marco de protección de los consumidores, de esta manera no se afecta los principios o bases establecidas por las leyes señaladas para el pleno ejercicio de protección de los consumidores y usuarios.

Por ello, se advierte la necesidad de actualizar la legislación vigente en la protección de los consumidores en materia de servicios financieros, en esta oportunidad el texto sustitutorio propone modificar el numeral 42.3. del artículo 42 y el artículo 62 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor e incorporar los artículos 13 y 14 de la Ley 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al consumidor en materia de servicios financieros, a efecto de la actualización constante del reporte de morosidad de los usuarios en las centrales de riesgo.

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

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

señala las modificaciones con homogenización, pertinencia y eficacia en el presente texto sustitutorio.

#### 4.5. Análisis Costo – Beneficio

El texto Sustitutorio que contiene el presente dictamen de convertirse en ley no genera ningún tipo de gasto para el erario nacional; por el contrario, con la reducción del plazo para la actualización constante de los reportes de morosos deudores en las centrales de riesgo fortalece la legislación en el ordenamiento jurídico nacional en la protección de los derechos de los consumidores en el ámbito de los servicios financieros. Asimismo, es beneficioso para los consumidores al establecer el plazo en la Central de Riesgos, a efecto que los deudores morosos sean retirados del registro de riesgo, cuando estos hayan cancelado sus deudas.

El presente texto dispositivo del presente dictamen traerá beneficio económico para el país, entonces, sin evidenciar costo para el tesoro público, pasamos a realizar un análisis de actores quienes podrían verse beneficiados o perjudicados por el impacto de la propuesta:

| USUARIO                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| COSTO                                                                | BENEFICIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• No genera costos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plazo razonable para la actualización constante de los reportes de deudores morosos en las centrales privadas de riesgo, cuando los usuarios hayan cancelado su deuda.</li> <li>• Plazo razonable en la actualización de los registros de riesgo en la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, cuando hayan reportado el pago de sus deudas.</li> <li>• Mayor confianza y garantía en los consumidores en el acceso en los productos y servicios que ofrecen las entidades financieras.</li> <li>• Incentivar a los usuarios a cumplir con sus obligaciones financieras en forma responsable.</li> <li>• Mantener un buen historial crediticio en el sistema financiero, con información de riesgo veraz, exacta y clara en los reportes de las centrales privadas de riesgo y en la Central de Riesgos de la SBS.</li> <li>• Acceso oportuno a la información actualizada en los bancos de datos administrados por las centrales privadas de información de riesgo y de la SBS.</li> <li>• Se promueve la cultura del deudor moroso responsable, para acceder a nuevos beneficios de crédito.</li> <li>• Celeridad en el proceso de acceso a beneficios financieros.</li> <li>• Derecho en la protección y actualización de datos personales.</li> </ul> |

| CENTRALES DE RIESGO |           |
|---------------------|-----------|
| COSTO               | BENEFICIO |

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de la normatividad para la optimización de los procedimientos para la oportuna remisión de información de riesgo.</li> <li>• Cumplimiento de la normatividad en la actualización de los reportes de los deudores morosos, cuando estas cancelen sus obligaciones.</li> <li>• Emisión de disposiciones para adaptar sus prácticas financieras a la nueva normativa.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora la imagen corporativa frente a sus clientes y consumidores.</li> <li>• Mejora la garantía y confianza de las centrales privadas de riesgo, porque la información será actualizada constantemente de forma exacta y veraz.</li> <li>• Cumplimiento con los derechos de los consumidores en la protección de datos personales y en los servicios financieros.</li> <li>• Fomentar una cultura de responsabilidad de los deudores morosos en los servicios financieros.</li> <li>• Reducción de reclamos y quejas de los consumidores ante informaciones inexactas de los deudores morosos en los reportes.</li> </ul> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| ESTADO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| COSTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | BENEFICIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, establecerá disposiciones para el cumplimiento de las modificaciones establecidas en la presente ley.</li> <li>• Cumplimiento con la función de Supervisión a los proveedores en el cumplimiento de las medidas establecidas.</li> <li>• Adaptar a la nueva norma el mecanismo de su cumplimiento.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se da cumplimiento con el mandato constitucional previsto en la Constitución Política del Perú.</li> <li>• Se da cumplimiento de la legislación nacional en la actualización de los datos personales de los consumidores cuando son inexactas.</li> <li>• Se mejora la imagen de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP ante los usuarios.</li> <li>• Se optimiza y se mejora la legislación en materia de protección y defensa del consumidor.</li> <li>• Promoverá la competitividad, productividad y el crecimiento económico y social de país.</li> <li>• Se da cumplimiento al principio de protección mínima a los consumidores.</li> <li>• Se da cumplimiento a la Sexta Política Pública de Estado.</li> <li>• Se da cumplimiento a los Principios para unas buenas prácticas comerciales señaladas en las Directrices para la Protección del Consumidor aprobadas por la Asamblea General de las Naciones</li> </ul> |

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

|  |                                                    |
|--|----------------------------------------------------|
|  | Unidas establece, en el literal f) del numeral VI. |
|--|----------------------------------------------------|

Las modificaciones propuestas antes señaladas, tienen como finalidad el de garantizar la seguridad jurídica económica de los consumidores en la materia de los servicios, las mismas que buscan reducir el plazo para la actualización constante de los reportes de morosidad que se publican en las centrales privadas de riesgo y mejorar la información que brinda la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – SBS.

En este sentido, en cumplimiento con el marco constitucional y legislación nacional en el derecho del consumidor es oportuno la actualización constante en las centrales de riesgos tanto privada como pública el reporte de los deudores morosos, a efecto de que estos puedan tener acceso a otros créditos.

## V. CONCLUSIÓN

Por las consideraciones expuestas, la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, de conformidad con lo establecido en el literal b) del artículo 70 del Reglamento del Congreso de la República, recomienda la **APROBACIÓN** de los Proyectos de Ley **6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR**, con el siguiente texto sustitutorio:

### TEXTO SUSTITUTORIO

**LEY QUE MODIFICA LA LEY 28587, LEY COMPLEMENTARIA A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN MATERIA DE SERVICIOS FINANCIEROS, Y LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, A FIN DE INCORPORAR EL PROCEDIMIENTO DE REGULARIZACIÓN Y CORRECCIÓN DE INFORMACIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN LAS CENTRALES DE RIESGOS**

**Artículo 1.** Incorporación de los artículos 13 y 14 a la Ley 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al consumidor en materia de servicios financieros

Se incorporan los artículos 13 y 14 a la Ley 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al consumidor en materia de servicios financieros, los cuales quedan redactados en los siguientes términos:

**“Artículo 13. Regularización de la información crediticia del cliente o usuario en la Central de Riesgos**

**13.1.** Cuando un deudor constituido en mora regulariza su situación a través del pago de la deuda pendiente, quedando al día en sus obligaciones, la entidad financiera, a solicitud del deudor y en un plazo de siete días hábiles, contados a partir de la fecha de solicitud, emite y pone a su disposición una constancia de la regularización de la deuda. Asimismo, en el mismo plazo informa de dicho pago a la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora Privadas de Fondos de Pensiones (SBS), para que sea registrado en la Central de Riesgos en el siguiente reporte.

C.P./C/M  
EN DEBATE  
7/01/2025  
F: 25  
C: 0  
A: 0  
Aprob.  
por  
Votación  
SEGUNDA  
VOTACIÓN  
7/01/25  
F: 26  
C: 0  
A: 0  
Aprob.

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

13.2. No obstante, en tanto se actualiza la información en las Central de Riesgos, y a solicitud del cliente, la SBS, a través de un canal habilitado por esta y en el plazo de siete días hábiles, contados a partir de la fecha de la solicitud, debe informar sobre dicha regularización a las empresas del sistema financiero y a las centrales privadas de información de riesgos.

13.3. La constancia de regularización emitida por la entidad financiera, junto con el informe que envíe la SBS a las empresas del sistema financiero, complementa y actualiza la información registrada en la Central de Riesgos a efectos de la evaluación crediticia del cliente o usuario.

**Artículo 14. Corrección de la información sobre consumos no reconocidos en la Central de Riesgos**

14.1. Cuando, tras una investigación por consumos no reconocidos, la entidad financiera compruebe la procedencia de la denuncia por dichos consumos presentada por la persona afectada, debe informar dicha comprobación tanto a la referida persona como a la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS) en el plazo de siete días hábiles, contados a partir de la fecha de conclusión de la investigación, a efectos de que la información sea corregida en la Central de Riesgos en el siguiente reporte.

14.2. No obstante, en tanto se corrige la información en la Central de Riesgos y a solicitud del cliente o usuario, la SBS, a través de un canal habilitado por esta y en el plazo de siete días hábiles, contados a partir de la fecha de la solicitud, debe informar de dicha corrección a las empresas del sistema financiero y a las centrales privadas de información de riesgos.

14.3. El documento emitido por la entidad financiera, junto con el reporte enviado por la SBS a las empresas del sistema financiero, complementa y actualiza la información registrada en la Central de Riesgos a efectos de la adecuada evaluación crediticia del cliente".

**Artículo 2. Modificación de los artículos 42 y 62 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor**

Se modifican los artículos 42 —numeral 42.3 (~~en las notas de la ley se los trata como numerales, ver~~)— y 62 —(~~incorporando el literal i) y un párrafo segundo~~)— de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los siguientes términos:

**"Artículo 42. Información sobre consumidores en centrales privadas de riesgo**  
[...]

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

[...].

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR

## Artículo 62. Métodos abusivos de cobranza

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

- Enviar al deudor, o a su garante, documentos que aparenten ser notificaciones o escritos judiciales.
- Realizar visitas o llamadas telefónicas entre las 20.00 horas y las 07.00 horas o los días sábados, domingos y feriados.
- Colocar o exhibir a vista del público carteles o escritos en el domicilio del deudor o del garante, o en locales diferentes de éstos, requiriéndole el pago de sus obligaciones.
- Ubicar a personas con carteles alusivos a la deuda, con vestimenta inusual o medios similares, en las inmediaciones del domicilio o del centro de trabajo del deudor, requiriéndole el pago de una obligación.
- Difundir a través de los medios de comunicación nóminas de deudores y requerimientos de pago sin mediar orden judicial. Lo anterior no comprende a la información que se proporcione a las centrales privadas de información de riesgos reguladas por ley especial, la información brindada a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones ni la información que por norma legal proporcione el Estado.
- Enviar comunicaciones o realizar llamadas a terceros ajenos a la obligación informando sobre la morosidad del consumidor.
- Enviar estados de cuenta, facturas por pagar y notificaciones de cobranza, sea cual fuera la naturaleza de estas últimas, al domicilio de un tercero ajeno a la relación de consumo, salvo que se trate de un domicilio contractualmente acordado o que el deudor haya señalado un nuevo domicilio válido.
- Exigir el pago de una deuda inexistente o ya cancelada.

Otros casos pueden ser incorporados por ley u otras normas aplicables”.

## DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

### ÚNICA. Vacatio legis y normas adicionales

Los artículos incorporados por el artículo 1 de la presente ley entrarán en vigor a los noventa días calendario contados a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano, periodo en el que la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS) dictará las normas adicionales para la implementación de dichos artículos.

La falta de emisión de dichas normas adicionales no limitará la aplicación plena de los artículos incorporados por el artículo 1 de la presente ley.

Dese cuenta

Sala de Comisión

Lima, 26 de noviembre de 2024.



Firmado digitalmente por:  
UGARTE MAMANI Jhakeline  
Katy FAU 20181749128 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 29/11/2024 09:06:45-0500



Firmado digitalmente por:  
GARCIA CORREA Idelso  
Manuel FAU 20181749128 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 28/11/2024 09:29:53-0500



Firmado digitalmente por:  
TELLO MONTES Nivardo  
Edgar FAU 20181749128 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento



Firmado digitalmente por:  
OBANDO MORGAN Anistela  
Ana FAU 20181749128 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento

Proyectos de Ley 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR



Firmado digitalmente por:  
CHIRINOS VENEGAS Patricia  
Rosa FAU 20181740128 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 28/11/2024 13:02:28-0500



Firmado digitalmente por:  
BUSTAMANTE DONAYRE Carlos  
Ernesto FAU 20181740128 soft  
Motivo: En señal de  
conformidad  
Fecha: 28/11/2024 18:24:02-0500



Firmado digitalmente por:  
SOTO PALACIOS Wilson FAU  
20181740128 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 28/11/2024 11:10:05-05



Firmado digitalmente por:  
BELLIDO UGARTE Guido FAU  
20181740128 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 29/11/2024 10:42:17-0500



Firmado digitalmente por:  
CRUZ MAMANI Flavio FAU  
20181740128 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 29/11/2024 09:39:55-0500



Firmado digitalmente por:  
REVILLA-VILLANUEVA Cesar  
Manuel FAU 20181740128 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 28/11/2024 11:28:59-0500



Firmado digitalmente por:  
CERRON ROJAS Waldemar  
Jose FAU 20181740128 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 29/11/2024 12:00:41-05

## MP Dictámenes

---

**De:** Notificacion Sistemas  
**Enviado el:** viernes, 29 de noviembre de 2024 12:36  
**Para:** Lily Salazar Rodríguez; mp.interno  
**Asunto:** Mensaje Usuario Interno - Dictámenes  
**Datos adjuntos:** c85d1b25e0628d8c5f2012a738bf0514.pdf

**[Solicitante]:** lsalazar@congreso.gob.pe

**[Asunto]:** Mensaje Usuario Interno - Dictámenes

**[Mensaje]:** SE REMITE DICTAMEN RECAÍDO EN LOS PROYECTOS DE LEY 6317/2023-CR, 6325/2023-CR, 7075/2023-CR, 8239/2023-CR, 9011/2024-CR y 9071/2024-CR, APROBADO EN LA 7° SESIÓN ORDINARIA DE LA COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, DE FECHA 26 DE NOVIEMBRE DE 2024, CON LA APROBACIÓN DE LA DISPENSA DE LA LECTURA DEL ACTA PARA EJECUTAR LOS ACUERDOS.

**[Fecha]:** 2024-11-29 12:36:08

**[IP]:** 192.168.10.219

Su mensaje ha sido recibido.

Por favor, **NO responda a este mensaje**, es un envío automático de una cuenta no supervisada.