



Firmado digitalmente por:
BAZAN CALDERON Diego
Alonso Fernando FAU 20161740126
soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 02/10/2025 12:52:38-0500

Dictamen aprobado por unanimidad, recaído en los proyectos de ley **11437/2024-CR** y **12397/2025-CR** que, con texto sustitutorio, propone modificar la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de incorporar nuevos supuestos de métodos abusivos de cobranza



DICTAMEN

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

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2025-2026

Señor presidente:

Han sido remitidos para dictamen de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos el Proyecto de Ley **11437/2024-CR**, presentado por el Grupo Parlamentario Bloque Magisterial de Concertación Nacional, a iniciativa de la congresista Jhakeline Katy Ugarte Mamani, por el que propone la ley que prohíbe las llamadas de recordatorio de pago antes del vencimiento de deuda; y el Proyecto de Ley **12397/2025-CR**, presentado por el Grupo Parlamentario Bloque Democrático Popular, a iniciativa del congresista Edgard Reymundo Mercado, por el que propone la ley que modifica el artículo 62 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor con la finalidad de prohibir medidas de cobranzas abusivas.

Ambas iniciativas tienen el mismo objetivo, cual es la modificación del artículo 62 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor con la finalidad de prohibir medidas de cobranzas abusivas.

En la Cuarta Sesión Ordinaria de la Comisión, realizada el martes 30 de setiembre de 2025, el dictamen recaído en los proyectos de Ley **11437/2024-CR** y **12397/2025-CR** fue aprobado por unanimidad, con 14 votos a favor de los señores congresistas UGARTE MAMANI, Jhakeline Katy; BARBARÁN REYES, Rosangella Andrea; BAZÁN CALDERÓN, Diego Alonso; BUSTAMANTE DONAYRE, Ernesto; OBANDO MORGAN, Auristela Ana; REVILLA VILLANUEVA, César Manuel; ESPINOZA VARGAS, Jhaec Darwin; CERRÓN ROJAS, Waldemar José; CICCIA VÁSQUEZ, Miguel Ángel; GUTIERREZ TICONA, Paul Silvio; GARCÍA CORREA, Idelso Manuel; SOTO PALACIOS, Wilson; LIMACHI QUISPE, Nieves Esmeralda y el voto del congresista CRUZ MAMANI, Flavio, quien votó como accesitario del congresista REYES CAM, Abel Augusto.

I. SITUACIÓN PROCESAL

1.1. Antecedentes procedimentales

El Proyecto de Ley **11437/2024-CR**, fue presentado ante el Área de Trámite y Digitalización de Documentos del Congreso de la República el 04 de junio de 2025. Fue decretado e ingresado a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los

Servicios Públicos como única dictaminadora el 5 de junio de 2025, para su estudio y dictamen respectivo.

El Proyecto de Ley **12397/2025-CR**, fue presentado ante el Área de Trámite y Digitalización de Documentos del Congreso de la República el 12 de setiembre de 2025. Fue decretado e ingresado a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos como única dictaminadora el 15 de setiembre de 2025, para su estudio y dictamen respectivo.

1.2. Antecedentes parlamentarios

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

II. CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS

2.1. Contenido del Proyecto de Ley 11437/2025-CR

El proyecto de ley tiene por objeto incorporar el literal i) al artículo 62 a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme al siguiente texto dispositivo:

Artículo 62.- Métodos abusivos de cobranza

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

[...]

- i. Realizar llamadas de recordatorio de pago antes del vencimiento del mismo, salvo aceptación expresa del cliente.***

En cuanto a la reglamentación, refiere que el Poder Ejecutivo para que, a través del Ministerio de Transportes y Comunicaciones según sus competencias y atribuciones, realicen la reglamentación necesaria para dar cumplimiento a la presente ley.

Por su parte el Proyecto de Ley 12397/2025-CR propone incorporar los incisos i y j del artículo 62 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N.º 29571, los cuales quedarán redactados de la siguiente manera:

Artículo 62.- Métodos abusivos de cobranza a efectos de la aplicación del artículo 61, se prohíbe:

[...]

- i. Realizar llamadas de recordatorio de pago antes de su vencimiento.***
j. Comunicarse con el consumidor más de una vez al día, a través de cualquier medio, para el cobro de una obligación vencida.

2.2. Fundamentación de los proyectos de ley

La primera iniciativa legislativa ha señalado como fundamento:

Se fundamenta en los preceptos establecidos en los artículos 1, 44 y 65 de la Constitución Política del Perú¹, porque los derechos de los consumidores son considerados como derechos fundamentales donde se debe de tener un respeto y evolución al desarrollo de la dignidad humana, teniendo un imperativo constitucional.

Así también, continuando con la protección al consumidor, se justifica con lo establecido en el artículo VI, que señala lo siguiente:

Artículo VI. Políticas públicas

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

Luego, refiere que la propuesta legislativa se fundamenta en que pese a tener una normativa que establece un conjunto de normas de protección al consumidor, así como listas o registros para solicitar que no recibir llamadas spam o correos no deseados y a pesar de solicitar que seamos excluidos por las diversas empresas, servicios, call centers, sistemas de llamado robótico, envío de mensajes masivos a cualquier hora y día, no hay una propuesta que prohíbe las llamadas de cobranza antes de la fecha de vencimiento de su deuda, por ejemplo, el vencimiento de la deuda son los 20 días de cada mes, sin embargo las empresas realizan las llamadas de recordatorio de pago el día 15 de cada mes, es decir con 5 días de anticipación.

La segunda iniciativa señala que el derecho a la tranquilidad se encuentra estipulado en el artículo 2, inciso 22, de la Constitución Política del Estado y establecido por el Tribunal Constitucional, el cual señala que este derecho busca proteger un interés individual que consiste en la no interferencia o perturbación de la vida propia y del sosiego necesario para desarrollar una vida digna. En esa línea, el derecho a la tranquilidad del consumidor garantiza la protección contra riesgos ante la adquisición de productos y/o servicios, pues estos no deben generar ningún riesgo para la salud, la vida o los bienes de los consumidores. Asimismo, este derecho implica que el consumidor cuenta con información oportuna y fácil de entender, con la finalidad de que pueda tomar una decisión correcta y necesaria para satisfacer sus necesidades y con ello les otorgue tranquilidad.

El derecho a la tranquilidad también se refiere al trato justo y equitativo en el ofrecimiento de los servicios y productos, de los cuales de no ser satisfechos tengan la posibilidad de acceder a mecanismos de reclamo, para que al final a pesar de la insatisfacción pueda lograr tranquilidad para la recuperación de su inversión y el derecho de que su reclamo fue atendido.

(...)

¹ **Artículo 1.** La defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado.

Artículo 44. Son deberes primordiales del Estado: defender la soberanía nacional; garantizar la plena vigencia de los derechos humanos; proteger a la población de las amenazas contra su seguridad; y promover el bienestar general que se fundamenta en la justicia y en el desarrollo integral y equilibrado de la Nación.

Asimismo, es deber del Estado establecer y ejecutar la política de fronteras y promover la integración, particularmente latinoamericana, así como el desarrollo y la cohesión de las zonas fronterizas, en concordancia con la política exterior.

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.

Asimismo, las llamadas reiterativas por cobranza de deudas vencidas, extralimitan el derecho del proveedor de exigir el pago porque incluso se comunican con familiares para exigir el cobro, perturbando la tranquilidad e incluso originando afectación en la vida y en la salud de la familia. Esta situación también ha sido contemplada como accionar de defensa del consumidor por parte de INDECOPI, habiendo sancionado a diversas empresas por llamadas de cobranza reiterativas por deudas vencidas.(...)

III. MARCO NORMATIVO

3.1. Legislación nacional

- Constitución Política del Perú de 1993: artículos 2, 44, y 65.
- Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571.
- Reglamento del Congreso de la República.
- Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- Ley 26889, Ley Marco de la Producción y Sistematización Legislativa.
- Decreto Legislativo 1565, Decreto Legislativo que aprueba la Ley General de mejora de la calidad regulatoria.
- Decreto Legislativo 1033, Decreto Legislativo 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.
- Decreto Legislativo 807, Facultades, normas y organización del Indecopi.
- Decreto Legislativo 1044, Ley de Represión de la Competencia Desleal.
- Decreto Supremo 042-2023-PCM, que aprueba la Política General de Gobierno para el presente mandato presidencial.
- Decreto Supremo 007-2022-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Ley 26889, Ley Marco para la Producción y Sistematización Legislativa.
- Resolución 000063-2021-PRE/INDECOPI, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi.
- Decreto Supremo 075-2025-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor al 2030.
- Resolución Legislativa del Congreso 006-2024-2025-CR, Resolución Legislativa del Congreso por la que se aprueba la Agenda Legislativa para el Periodo Anual de Sesiones 2024-2025.
- Tribunal Constitucional, sentencia recaída en el Expediente 0008-2003-AI/TC.
- Tribunal Constitucional, sentencia recaída en el Expediente 018-2003-AI/TC.
- Tribunal Constitucional, sentencia recaída en el Expediente 0858-2003-AA/TC.
- Tribunal Constitucional, sentencia recaída en el Expediente 04072-2009-PA/TC.

3.2. Normas convencionales

- Organización de las Naciones Unidas, conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, UNCTAD, Naciones Unidas Directrices para la Protección del Consumidor; 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.

- La Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José de Costa Rica, del 22 de noviembre del 1969)².

IV. ANALISIS DE LA PROPUESTA LEGISLATIVA

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

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

Los proyectos de ley bajo análisis se fundamentan en la necesidad de incorporar disposiciones de prohibición en los métodos abusivos de cobranza para evitar las reiteradas llamadas de recordatorio antes de la fecha de su vencimiento de una deuda de los consumidores o después de vencida.

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 11437/2024-CR y 12397/2025-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) como en los costos y beneficios requiere ser reforzado.

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

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

El Congreso de la República aprobó la Agenda Legislativa para el Periodo Anual de Sesiones 2024-2025³, en cumplimiento de segundo párrafo del artículo 29 del Reglamento del Congreso de la República que establece que, al inicio del periodo anual de sesiones, los grupos parlamentarios presentan una propuesta detallando los temas o proyectos de ley que consideren necesario debatir y aprobar durante dicho periodo.

Al respecto, en el presente dictamen se está considerando la Agenda Legislativa del Periodo Anual de Sesiones 2024-2025, la misma que tiene relación directa con las Políticas de Estado del Acuerdo Nacional, el mismo que establece como el 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 medidas referidas a los consumidores y usuarios (tema 69); y en el punto 18. Búsqueda de la competitividad, productividad y formalización de la actividad económica, se establece medidas para promover la productividad, competitividad y el desarrollo económico. En ese sentido, considerando que la iniciativa legislativa tiene como propósito de modificar el Código de Consumo, incorporando las prohibiciones de las llamadas de recordatorio de pago antes del vencimiento de la deuda para evitar

² Suscrita en la Conferencia Especializada Interamericana sobre Derechos Humanos San José, Costa Rica 7 al 22 de noviembre de 1969 Adoptada en San José, Costa Rica el 22 de noviembre de 1969. Entrada en Vigor: 18 de julio de 1978, conforme al Artículo 74.2 de la Convención

³ Resolución Legislativa del Congreso 006-2024-2025-CR, publicado en el Diario Oficial El Peruano, de fecha 02.11.2024.

prácticas abusivas y hostigadoras por parte de las empresas para evitar la afectación a la tranquilidad y vida personal de los consumidores, tiene relación con la Agenda Legislativa y el Acuerdo Nacional de las políticas del Estado.

4.1.3. Análisis de compatibilidad constitucional e idoneidad legislativa

En cuanto a la compatibilidad constitucional, argumentando el aspecto de la protección de los consumidores, es que el Tribunal Constitucional, en la sentencia recaída en el Expediente 018-2003-AI/TC de 26 de abril de 2004 señala que:

- b) *Defiende el interés de los consumidores y usuarios como consecuencia de las relaciones asimétricas con el poder fáctico de las empresas proveedoras. Por ende, como bien afirma Walter Gutiérrez Camacho [“Derecho del Consumo y Constitución: El contratante débil” - En Diálogo con la Jurisprudencia, Lima, 65, febrero 2004, pág. 108], 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.*

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

La Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece como Sexta Política Pública la siguiente:

1. *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.*

4.1.5. Directrices Internacionales

Las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor⁴ establecen:

III. Principios generales

5. Las necesidades legítimas que las directrices procuran atender son las siguientes:

- d) La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores;

IV. Principios para unas buenas prácticas comerciales

11. Los principios que establecen los parámetros de unas buenas prácticas comerciales en las actividades comerciales en línea y fuera de línea con los consumidores son los siguientes:

- b) *Conducta comercial. Las empresas no deben someter a los consumidores a prácticas ilegales, poco éticas, discriminatorias o engañosas, como las tácticas de comercialización abusivas, el cobro abusivo de deudas u otra conducta*

⁴ 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.

inadecuada que pueda entrañar riesgos innecesarios o perjudicar a los consumidores. Las empresas y sus agentes autorizados deben tener debidamente en cuenta los intereses de los consumidores y la responsabilidad de respetar el objetivo de la protección del consumidor.

4.2. Análisis técnico de las propuestas legislativas

Para el análisis de las propuestas legislativas mostramos a continuación un cuadro comparativo de lo actualmente prescrito por la Ley 29571 y la propuesta de modificación:

Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor	Proyecto de Ley 11437/2024-CR	Proyecto de Ley 12397/2024-CR
Artículo 62. Métodos abusivos de cobranza A efecto de la aplicación del artículo 61, se prohíbe: [...] h. Cualquier otra modalidad análoga a lo señalado anteriormente.	“Artículo 62. Métodos abusivos de cobranza A efectos de la aplicación del artículo 61, se prohíbe: [...] i. Realizar llamadas de recordatorio de pago antes del vencimiento del mismo, salvo aceptación expresa del cliente”.	Artículo 62.- Métodos abusivos de cobranza A efectos de la aplicación del artículo 61, se prohíbe: [...] i. Realizar llamadas de recordatorio de pago antes de su vencimiento. j. Comunicarse con el consumidor más de una vez al día, a través de cualquier medio, para el cobro de una obligación vencida.

4.2.1. Problema público

En cuanto a la problemática que se pretende solucionar, es preciso indicar que, según la exposición de motivos del Proyecto de Ley 11437/2024-CR, se señala *que pese a tener una normativa que establece un conjunto de normas de protección al consumidor, así como listas o registros para solicitar que no recibir llamadas spam o correos no deseados y a pesar de solicitar que seamos excluidos por las diversas empresas, servicios, call centers, sistemas llamado robótico, envío de mensajes masivos a cualquier hora y día, no habría una propuesta que prohíbe las llamadas de cobranza antes de la fecha de vencimiento de su deuda, por ejemplo, el vencimiento de la deuda son los 20 días de cada mes, sin embargo las empresas realizan las llamadas de recordatorio de pago el día 15 de cada mes, es decir con 5 días de anticipación.*

Sobre esta problemática, se tiene el caso, donde el Indecopi confirmó una sanción contra el Banco BBVA Perú con 4.01 UIT1 por aplicar métodos abusivos de cobranza⁵.

⁵ [file:///C:/Users/nparedes/Downloads/Resolucion-Final-139-2025-Indecopi-CUS-LPDerecho%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/nparedes/Downloads/Resolucion-Final-139-2025-Indecopi-CUS-LPDerecho%20(1).pdf)
CONFIRMAR la Resolución Final N° 001-2025/PS0-INDECOPI-CUS del 02 de enero de 2025, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco, en el extremo que sancionó al Banco BBVA Perú con una multa de 4.01 UIT –

*tras comprobar que la entidad financiera incurrió en prácticas abusivas contra uno de sus clientes en la ciudad de Cusco. El caso fue iniciado por un consumidor, quien denunció que recibió constantes llamadas telefónicas de «recordatorio de pago», incluso antes del vencimiento de las cuotas de su préstamo personal. A pesar de que no presentaba retrasos en sus pagos, el consumidor afirmó que dichas llamadas **afectaron su tranquilidad, vida personal y profesional**. La situación se agravó cuando el denunciante solicitó formalmente al banco un reporte detallado de las llamadas y los audios respectivos, pero la entidad se negó a entregarle la información, argumentando restricciones por la Ley de Protección de Datos Personales.⁶*

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

Así mismo la Constitución señala en el artículo 2, numeral 1, el derecho a **la vida**, a su identidad, **a su integridad moral, psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar**. [...]. Asimismo, en el numeral 22. **A la paz, a la tranquilidad, al disfrute del tiempo libre y al descanso**, así como a gozar de un ambiente equilibrado y adecuado al desarrollo de su vida.

Por su parte, la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece normas de protección y defensa del consumidor establece en el artículo 135 la competencia del Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, para velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en dicha norma, sin perjuicio de las atribuciones y autonomía de las demás integrantes que conforman el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor. Cabe resaltar, en relación con el procedimiento de métodos de cobranza, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece el siguiente texto:

Artículo 61. Procedimiento de cobranza

El proveedor debe utilizar los procedimientos de cobranza previstos en las leyes. Se prohíbe el uso de métodos de cobranza que afecten la reputación del consumidor, que atenten contra la privacidad de su hogar, que afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros.

En la misma relación, en cuanto al tratamiento de los métodos abusivos de cobranza, es necesario señalar las siguientes disposiciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor:

Artículo 62. Métodos abusivos de cobranza

Unidades Impositivas Tributarias, por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 62° literal h) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber aplicado métodos abusivos de cobranza contra el señor, al efectuar reiteradas llamadas telefónicas de recordatorio de pago antes de la fecha de vencimiento de las cuotas de su préstamo.

⁶ Proyecto de Ley 11437/2024-CR. Exposición de motivos.

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

- a. Enviar al deudor, o a su garante, documentos que aparenten ser notificaciones o escritos judiciales.*
- b. Realizar visitas o llamadas telefónicas entre las 20:00 horas y las 07:00 horas o los días sábados, domingos y feriados.*
- c. Colocar o exhibir o vista del público carteles o escritos en el domicilio del deudor o del garante, o locales diferentes de estos, requiriéndole el pago de una obligación.*
- d. Ubicar a personas con carteles alusivos a la deuda, con vestimenta inusual o medios similares, en las inmediaciones del domicilio o del centro de trabajo del deudor, requiriéndole el pago de una obligación.*
- e. Difundir a través de los medios de comunicación nóminas de deudores y requerimientos de pago sin mediar orden judicial. Lo anterior no comprende a la información que se proporcione a las centrales privadas de información de riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones ni la información que por norma legal proporcione el Estado.*
- f. Enviar comunicaciones o realizar llamadas a terceros ajenos a la obligación informando sobre la morosidad del consumidor.*
- g. Enviar estado de cuenta, facturas por pagar y notificaciones de cobranza, sea cual fuera la naturaleza de estas últimas, al domicilio de un tercero ajeno a la relación de consumo, salvo que se trate de un domicilio contractualmente acordado o que el deudor haya señalado un nuevo domicilio válido.*
- h. Cualquier otra modalidad análoga a lo señalado anteriormente.*

Ahora bien, la proposición de ley propone incluir el literal i) al artículo 62 del Código de Consumo, con la finalidad de **prohibir las llamadas de recordatorio de pago antes de la fecha de su vencimiento de la deuda** a efecto de proteger los derechos de los consumidores en la medida de evitar prácticas abusivas y hostigamiento por parte de las empresas, lo cual está afectando su tranquilidad y vida personal de estos.

En el caso del consumidor que denunció estas prácticas abusivas en el Cusco, por la sucesivas llamadas de recordatorio de pago de su deuda habida cuenta no se había vencido, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi Cusco, ORPS CUSCO sancionó al banco denunciado con una multa de 4.01 Unidades Impositivas Tributarias por infracción al literal h) del artículo 62 del Código y ordenó como medida correctiva que el banco se abstenga, desde el día siguiente de notificada la resolución, de efectuar llamadas telefónicas de recordatorio de pago, antes de la fecha de vencimiento de las cuotas del consumidor. Esta sanción fue confirmada por la Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Cusco al haber corroborado que el proveedor aplicó métodos abusivos de cobranza contra el denunciante al efectuar reiteradas llamadas telefónicas de recordatorio de pago antes de la fecha de vencimiento de las cuotas de su préstamo.

Como se puede apreciar, el ORPS sancionó por infracción al literal h, que establece *cualquier otra modalidad análoga a lo señalado anteriormente*, del artículo 62 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, dado que **no habría la disposición**

expresa para sancionar estos hechos de prácticas abusivas de cobranza y perturbación de llamadas reiterativas, que afectan la **tranquilidad y la vida privada de los consumidores**.

Cabe advertir que estas prácticas sistemáticas abusivas y hostigadoras de realizar reiteradas llamadas a los consumidores para hacer el recordatorio de la fecha de su vencimiento de deuda y las que están vencidas. Estos hechos están afectando su tranquilidad, el disfrute del tiempo libre, el desarrollo de su vida privada, la salud mental, entre otros, de los consumidores, que son derechos fundamentales.

En la misma línea, en cuanto el derecho a la tranquilidad de los consumidores [...] establecido en el inciso 22 del artículo 2 de la Constitución Política del Perú, el Tribunal Constitucional, en la Sentencia recaída en el Expediente 04072-2009-PA/TC: señala lo siguiente:

Derecho a la Tranquilidad

18. *Se trata de un derecho de naturaleza especial, pues permite que su contenido pueda ser enfocado desde una perspectiva tanto individual como extra individual, pues su afectación puede darse tanto de **manera individual como conjunta**. A través de este derecho se pretende evitar que se **perturbe o menoscabe la estabilidad de la vida personal e intersubjetiva de cualquier ciudadano o conjunto de ciudadanos, de manera arbitraria, abusiva o irrazonable**, puesto que, de permitirse ello, no solo se la afecta un derecho individual, sino también el orden social preestablecido.*
19. *Evitar la **afectación de este derecho obliga a la autoridad pública a adoptar medidas para prevenir conductas o actividades de los particulares, así como de los poderes públicos y de los órganos constitucionales autónomos, de modo que se garantice a cada ciudadano que su tranquilidad no va ser perturbada por actuaciones contrarias al ordenamiento constitucional.***
20. *Cuando **se evidencie su vulneración, se puede observar su interrelación con otros derechos, tales como la dignidad, vida y salud** cuando menos, pero ello tiene que determinarse en cada caso concreto.*

Es así como, ante esas vulneraciones el Estado tiene el deber especial en la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, respetando los derechos constitucionales como a los agentes económicos, a la libertad de empresa. El Tribunal Constitucional, en sentencia recaída en el Expediente 0008-2003-AI/TC, señala lo siguiente:

27. *Así como la Constitución **protege a los agentes económicos** encargados de establecer la oferta en el mercado, a partir del ejercicio de los derechos de libre empresa, comercio e industria, con igual énfasis protege al individuo generador de demanda, es decir, al consumidor o el usuario.*
28. ***El consumidor –o usuario- es el fin de toda actividad económica;** es decir, es quien cierra el círculo económico satisfaciendo sus necesidades y acrecentando su bienestar a través de la utilización de una gama de productos y servicios. En puridad, se trata de una persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta determinados productos (como consumidor) o servicios (como usuario) que previamente han sido ofrecidos al mercado.*
29. *Es indudable que la condición de consumidor o usuario se produce a través de la relación que éste entabla con un agente proveedor -independientemente de su carácter público o privado-; sea en calidad de receptor o beneficiario de algún producto, sea en calidad de destinatario de alguna forma de servicio.*

En consecuencia, la condición de consumidor o usuario no es asignable a cualquier individuo o ente, sino a aquel vinculado a los agentes proveedores dentro del contexto de las relaciones generadas por el mercado, las cuales tienen como correlato la actuación del Estado para garantizar su correcto desenvolvimiento.

El proveedor sería aquella persona natural o jurídica que, habitual o periódicamente, ofrece, distribuye, vende arriendo o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios

31. De acuerdo con lo establecido por el artículo 65° de la Constitución, el Estado mantiene con los consumidores o usuarios dos obligaciones genéricas; a saber:

- a) *Garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que estén a su disposición en el mercado. Ello implica la consignación de datos veraces, suficientes, apropiados y fácilmente accesibles.*
- b) *Vela por la salud y la seguridad de las personas su condición de consumidoras o usuarias.*

Al respecto, el Tribunal Constitucional⁷ señala los siguientes impactos constitucionales:

10. *En los fundamentos jurídicos N.° 27 y siguientes de la STC 0008-2003-AI/TC, el Tribunal Constitucional sostuvo que “Así como la Constitución protege a los agentes económicos encargados de establecer la oferta en el mercado, a partir del ejercicio de los derechos de libre empresa, comercio e industria, con igual énfasis protege al individuo generador de demanda, es decir, al consumidor o el usuario.*

El consumidor –o usuario- es el fin de toda actividad económica; es decir, es quien cierra el círculo económico satisfaciendo sus necesidades y acrecentando su bienestar a través de la utilización de una gama de productos y servicios. En puridad, se trata de una persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta de determinados productos [como consumidor] o servicios [como usuario] que previamente han sido ofrecidos al mercado.

13. *Por ello, a juicio del Tribunal Constitucional, la primera parte del artículo 65 de la Constitución contiene un genérico deber especial de protección del consumidor y usuario que asume el Estado, cuyas formas como puede concretizarse, se traducen, sólo de manera enunciativa en garantizar “el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado”, así como en velar, “en particular, por la salud y la seguridad de la población”.*

Estas concretizaciones del deber especial de protección sobre los derechos e intereses de los consumidores y usuarios no se agotan allí, puesto que incluyen la expedición de directivas, el establecimiento de procedimientos administrativos, la aplicación de las leyes y reglamentos de conformidad con los derechos fundamentales, entre muchos otros factores a tomarse en consideración.

14. *A criterio del Tribunal, tras los deberes impuestos al Estado en el artículo 65 de la Norma Suprema, subyacen una serie de exigencias que recaen sobre diversos órganos del Estado. En primer lugar, sobre el legislador ordinario, al que se le impone la tarea, mediante la legislación, de crear un órgano estatal destinado a preservar los derechos e intereses legítimos de los consumidores y usuarios. Pero también la tarea de establecer procedimientos apropiados para que, en su seno, los consumidores y usuarios puedan, mediante recursos sencillos, rápidos y efectivos, solicitar la protección de aquellos derechos e intereses.*

⁷ Tribunal Constitucional, Sentencia recaída en el Expediente 0858-2003-AA/TC.
<https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2004/00858-2003-AA.html>

Prosiguiendo con las interpretaciones del deber del Estado en la protección del consumidor y usuario ante una determinada afectación, en la sentencia recaída en el Expediente 01865-2010-PA/TC, señala lo siguiente:

14. En el segundo ámbito, el artículo 65° de la Constitución reconoce la facultad de acción defensiva de los consumidores y usuarios en los casos de transgresión o desconocimiento de sus legítimos intereses; es decir, reconoce y apoya el atributo de exigir al Estado una actuación determinada cuando se produzca alguna forma de amenaza o afectación efectiva de los derechos del consumidor o del usuario, incluyendo la capacidad de acción contra el propio proveedor.

De acuerdo con lo establecido en la Constitución Política del Perú, establece en el artículo 55, los tratados celebrados por el Estado y en vigor forman parte del derecho nacional. Por ello es importante tener en consideración la *Convención Americana sobre Derechos Humanos (San José, 1969)*.

Artículo 5

Derecho a la Integridad Personal

1. Toda persona tiene derecho a que se respete su integridad física, psíquica y moral.

Así también, la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor al 2030, que tiene dentro de sus objetivos estratégicos que integran específicas, las cuales buscan abordar el problema principal de bajo empoderamiento y protección de los consumidores mediante un enfoque integral. Para ello, se han establecido objetivos prioritarios como son: *i) reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía, ii) garantizar la disponibilidad de información para la toma de decisiones de consumo, iii) incrementar el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores en normas de protección al consumidor, iv) asegurar mecanismos de solución de controversias de consumo efectivo y v) fortalecer la gobernanza institucional entre los miembros del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor.*

4.3. Análisis de las opiniones e información solicitadas

4.3.1. Opiniones solicitadas:

La Comisión solicitó opiniones técnicas respecto del Proyecto de Ley 11437/2024-CR a las siguientes entidades públicas y privadas:

- Oficio P.O. 376-2024-2025-CODECO/CR, de fecha 06 de junio de 2025, dirigido al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUS).
- Oficio P.O. 377-2024-2025-CODECO/CR, de fecha 06 de junio de 2025, dirigido al Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC).
- Oficio P.O. 378-2024-2025-CODECO/CR, de fecha 06 de junio de 2025, dirigido al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI).
- Oficio P.O. 379-2024-2025-CODECO/CR, de fecha 06 de junio de 2025, dirigido a la presidente del Consejo Directivo de la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas (CONFIEP).

- Oficio P.O. 380-2024-2025-CODECO/CR, de fecha 06 de junio de 2025, dirigido a la Cámara de Comercio de Lima (CCL).
- Oficio P.O. 381-2024-2025-CODECO/CR, de fecha 06 de junio de 2025, dirigido al presidente de la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC).
- Oficio P.O. 382-2024-2025-CODECO/CR, de fecha 06 de junio de 2025, dirigido a presidente de la Asociación de Consumidores PROCONSUMO.

La Comisión solicitó opiniones técnicas respecto del Proyecto de Ley 12397/2025-CR a las siguientes entidades públicas y privadas:

- Oficio P.O. 36-2025-2026-CODECO/CR, de fecha 16 de setiembre de 2025, dirigido al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI).
- Oficio P.O. 37-2025-2026-CODECO/CR, de fecha 16 de setiembre de 2025, dirigido a la Superintendencia de Banca, Seguros y Afps (SBS).
- Oficio P.O. 38-2025-2026-CODECO/CR, de fecha 16 de setiembre de 2025, dirigido a la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC).
- Oficio P.O. 39-2025-2026-CODECO/CR, de fecha 16 de setiembre de 2025, dirigido a la Sociedad de Comercio Exterior del Perú – COMEX PERÚ.
- Oficio P.O. 40-2025-2026-CODECO/CR, de fecha 16 de setiembre de 2025, dirigido a la Cámara de Comercio de Lima (CCL).
- Oficio P.O. 41-2025-2026-CODECO/CR, de fecha 16 de setiembre de 2025, dirigido a la Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú (ASOMIF Perú).
- Oficio P.O. 42-2025-2026-CODECO/CR, de fecha 16 de setiembre de 2025, dirigido a la Asociación Peruana de Experiencia de Cliente (APEXO).
- Oficio P.O. 43-2025-2026-CODECO/CR, de fecha 16 de setiembre de 2025, dirigido a la Asociación Peruana de Empresas de Seguros – APESEG.
- Oficio P.O. 44-2025-2026-CODECO/CR, de fecha 06 de junio de 2025, dirigido a presidente de la Asociación de Consumidores PROCONSUMO.

4.3.2. Opiniones recibidas:

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

- **El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)** mediante Oficio 000330-2025-PRE/INDECOPI, de fecha 30 de junio de 2025, cursado por Alberto Villanueva Eslava, presidente Ejecutivo, adjunta el Informe 000106-2025-DPC/INDECOPI, elaborado por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y la Dirección de Fiscalización, por el cual refiere opinión técnica en el sentido de viable el Proyecto de Ley 11437/2024-CR con observaciones.
- **El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUS)** mediante Oficio 2754-2025-JUS/SG, de fecha 18 de julio de 2025, cursado por Eduardo Gonzalo Muga Melgarejo, adjunta el Informe Legal 586-2025-JUS/DGDNCR, elaborado por la Dirección General de Desarrollo Normativo y Calidad Regulatoria, por el cual señala opinión considerando jurídicamente viable el Proyecto de Ley 11437/2024-CR con observaciones a subsanar.

- **El Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)** mediante Oficio 1496-2025-MTC/04, de fecha 04 de julio de 2025, cursado por Francisco Marcelino Palomino García, secretario general, adjunta el Informe 0130-2025-MTC/26.02, elaborado por la Dirección General de Políticas y Regulación en Comunicaciones, por el cual en su opinión técnica señala observación al Proyecto de Ley 11437/2024-CR, dado que no es compatible con el ministerio en cuestión.
- **La Presidencia del Consejo de Ministros (PCM)** mediante Oficio D001548-2025-PCM-SG, de fecha 17 de julio de 2025, cursado por Juan Teodoro Falconi Gálvez, secretario general, adjunta el Informe **000106-2025-DPC/INDECOPI**, de fecha 24 de junio de 2025, remitido por el Indecopi al Proyecto de Ley 11437/2024-CR.
- **La Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (Aspec)**, mediante Oficio 013-2025-ASPEC/PRES, de fecha 02 de junio de 2025, cursado por Crisólogo Cáceres Valle, presidente, señala su conformidad su opinión técnica del Proyecto de Ley 11437/2024-CR.
- **La Asociación Peruana de Empresas de Seguros (Apeseg)** mediante Carta 248-2025-PRESIDENCIA/APESEG de fecha 24 de setiembre de 2025 señala sus observaciones al Proyecto de Ley 12397/2025-CR.
- **La Asociación de Bancos del Perú (Asbanc)**, mediante Carta C00174-2025-GG-ASBANC de fecha 23 de setiembre de 2025 señala sus comentarios a La Mesa Técnica de Trabajo en referencia al primer texto sustitutorio recaído en el Proyecto de Ley 11437/2024-CR.
- **La Sociedad de Comercio Exterior del Perú (Comex Perú)**, mediante Carta 259-2025-DE-COMEXPERU de fecha 25 de setiembre de 2025 señala sus comentarios a la Mesa Técnica de Trabajo en referencia al primer texto sustitutorio recaído en el Proyecto de Ley 11437/2024-CR.
- **La Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú (Asomif Perú)**, mediante Carta 061-2025-PRE de fecha 22 de setiembre de 2025 señala sus comentarios a la Mesa Técnica de Trabajo en referencia al primer texto sustitutorio recaído en el Proyecto de Ley 11437/2024-CR.
- **Asociación Nacional de Empresas de Cobranzas del Perú (Anecop)**, mediante Carta s/n de fecha 23 de setiembre de 2025 señala sus comentarios a la Mesa Técnica de Trabajo en referencia al primer texto sustitutorio recaído en el Proyecto de Ley 11437/2024-CR.
- **La Asociación Peruana de Empresas de Seguros (Apeseg)**, mediante Carta AFIN N° 166-2025 de fecha 24 de setiembre de 2025 señala sus comentarios a la Mesa Técnica de Trabajo en referencia al primer texto sustitutorio recaído en el Proyecto de Ley 11437/2024-CR.
- **Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional (Afin)**, mediante Carta 248-2025-PRESIDENCIA/APESEG de fecha 24 de setiembre de 2025 señala sus comentarios a la Mesa Técnica de Trabajo en referencia al primer texto sustitutorio recaído en el Proyecto de Ley 11437/2024-CR.
- **La Asociación Peruana de Protección y Defensa de Consumidores y Usuarios PROCONSUMO**, mediante Carta PROCONSUMO 005-2025 de fecha 24 de setiembre de 2025 señala su opinión técnica al Proyecto de Ley 11437/2024-CR.
- **Asociación de Consumidores ADCIP**, mediante Carta 005-2025- de fecha 16 de setiembre de 2025 remite su opinión técnica al Proyecto de Ley 11437/2024-CR.

4.3.3. Análisis de las opiniones técnicas recibidas

- El **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)** mediante informe enfoca su opinión técnica en el sentido de viable con observaciones y realiza propuestas al texto normativo, conforme se detalla a continuación:

CONCLUSIONES

Sobre la base de las consideraciones expuestas, se concluye que el Proyecto de Ley 11437-2024-CR, Ley que prohíbe las llamadas de recordatorio de pago antes del vencimiento de deuda, es viable con observaciones, bajo las siguientes consideraciones:

- (i) *La Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor sugiere modificar la redacción propuesta para el literal i. del artículo 62 del Código de Protección y Defensa del Consumidor Código, eliminando la referencia a la salvedad de la “aceptación expresa del cliente”, conforme a los términos señalados en el presente informe, en tanto ello permitiría que la prohibición taxativa que se propone establecer sea categórica. Por tanto, la redacción sugerida sería la siguiente:*

“i. Realizar llamadas de recordatorio de pago antes de su vencimiento.”

- (ii) *Adicionalmente, sobre la base de las resoluciones firmes emitidas en los últimos tres (3) años, la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor sugiere la incorporación de un literal j. en el artículo 62, mediante el cual se establezca de manera expresa la prohibición de comunicarse con el consumidor más de una vez al día, a través de cualquier medio, para el cobro de una obligación vencida. Por tanto, la redacción sugerida sería la siguiente:*

“j. Comunicarse con el consumidor más de una vez al día, a través de cualquier medio, para el cobro de una obligación vencida.”

- (iii) *La Dirección de Fiscalización sugiere, respetuosamente, que la propuesta normativa para modificar el artículo 62 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de incorporar como un supuesto específico de método abusivo de cobranza el “realizar llamadas de recordatorio de pago antes de su vencimiento, salvo aceptación expresa del cliente” sea reformulada al de “realizar llamadas de recordatorio de pago antes del vencimiento del mismo”.*

- El **Ministerio de Justicia y Derechos Humanos** considera su opinión técnica jurídicamente viable con observaciones al proyecto de ley, sustentando lo siguiente:

CONCLUSIONES

Estando a las consideraciones expuestas, esta Dirección General concluye lo siguiente:

- (i) *El “Proyecto de Ley N° 11437/2024-CR, Ley que Prohíbe las Llamadas de Recordatorio de Pago antes del Vencimiento de Deuda”, resulta jurídicamente viable con observaciones a subsanar, en atención al análisis de constitucionalidad realizado en el marco de las competencias del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, sin perjuicio de considerar la opinión técnica de la propuesta normativa, materia del presente informe técnico, que elabore y remita la Presidencia del Consejo de Ministros a través del Instituto Nacional de*

Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, en el marco de sus competencias y funciones rectoras reguladas por la normatividad vigente.

- (ii) *La exposición de motivos del Proyecto de Ley no cumple con todos los requisitos de calidad normativa y técnica legislativa, conforme a lo dispuesto por la Ley Marco para la Producción y Sistematización Legislativa y su Reglamento, específicamente con el (i) Fundamento técnico de la propuesta normativa, el (ii) Análisis de impactos cuantitativos y/o cualitativos de la norma, y el (iii) Análisis de impacto de la vigencia de la norma en la legislación nacional.*
 - (iii) *Sin perjuicio de lo indicado, en el supuesto que el proponente reformule la fórmula legislativa planteada y subsane las observaciones detalladas en el presente informe legal, se recomienda que, en adición a las disposiciones del Manual de Técnica Legislativa del Congreso de la República, se observen los artículos del Reglamento de la Ley Marco para la Producción y Sistematización Legislativa.*
- **El Ministerio de Transportes y Comunicaciones** mediante el informe técnico presenta observaciones y refiere que no es compatible con el ministerio, dando los siguientes alcances:

De otro lado, el artículo 27 de la Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI (en adelante, LOF del INDECOPI), establece que el órgano competente para conocer la materia de protección al consumidor es la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI. Asimismo, el artículo 25 de la LOF del INDECOPI indica que “(...) “Corresponde a la Comisión de Fiscalización de la Competencia Desleal velar por el cumplimiento de la Ley de Represión de la Competencia Desleal y de las leyes que, en general, prohíben y sancionan las prácticas contra la buena fe comercial, incluyendo las normas de la publicidad, así como de aquellas que complementen o sustituyan a las anteriores. (...)”.

En consecuencia, se observa el artículo 4 del Proyecto de Ley, en tanto propone que este Ministerio regule una materia que excede sus competencias y funciones, contraviniendo el principio de especialidad. En efecto, la reglamentación de la materia referida a protección al consumidor no es compatible con la especialidad de las competencias y funciones de este Ministerio atribuidas por la Ley 29370, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Por las consideraciones antes descritas, corresponde observar el Proyecto de Ley.

- La **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios** señala su conformidad al contenido del proyecto de ley, refiriendo los siguientes comentarios:
 - 1. *Se establece un límite claro y justo para las prácticas de cobranza.*
 - 2. *Se protege a los consumidores de las llamadas reiteradas y no solicitadas, que en muchos casos generan presión indebida y afectan su tranquilidad y derechos. La inclusión de esta disposición en la normativa contribuye a promover prácticas de cobranza responsables y respetuosas, garantizando que los consumidores sean llamados únicamente en condiciones que hayan sido previamente aceptadas por ellos.*

3. *Se equilibra los derechos de los consumidores con las actividades de cobranza, promoviendo un mercado más justo y respetuoso, en línea con los principios de protección y dignidad que deben primar en la relación entre proveedores y consumidores.*

En consideración a la fundamentación constitucional, legal y la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor al 2030 antes señaladas, no habiendo la disposición expresa para sancionar estos hechos de prácticas abusivas de cobranza y perturbación de la tranquilidad personal de los consumidores, la Comisión considera favorable la incorporación del literal que se propone. Al respecto, cabe señalar que el Indecopi en su informe emite posición viable dicha propuesta, sin embargo, sugiere que si se quiere evitar prácticas abusivas y hostigamiento por parte de las empresas propone que la prohibición que se quiere incluir en el procedimiento de métodos abusivos de cobranza, no se considere dentro de la redacción del extremo del texto “aceptación expresa del cliente”.

Sobre dicha proposición, cabe aclarar, que la Ley 29733, Ley de protección de datos personales⁸, en este tratamiento, ya establece procedimientos de la revocación o consentimiento de su aceptación de sus datos personales⁹ así como sus limitaciones al consentimiento de sus datos personales en una relación contractual¹⁰.

Ante ello, el Indecopi sustenta que esta precisión se efectúa en tanto al establecer la posibilidad de que los consumidores acepten la recepción de llamadas con el fin de recordar el pago de una deuda antes de su fecha de vencimiento, **se generaría la obligación del proveedor de solicitar la aceptación del consumidor para tal efecto**, debiendo seguir los mecanismos y procedimientos previstos en la Ley de protección de datos personales, lo que implicaría una carga adicional al consumidor por ejemplo, para efectos de la revocación, o consentimiento de dicha aceptación.

De otro lado, el otro problema que estaría suscitando, vulnerando de igual manera la tranquilidad de los consumidores, refiere el Indecopi con evidencias, son las reiteradas llamadas que reciben los consumidores, en este caso cuando las deudas se encuentran ya vencidas.

Sobre lo antes mencionado, el Indecopi en su opinión técnica, realizó una búsqueda de las resoluciones firmes emitidas en el periodo enero 2022 – junio 2025 en las que se impusieron sanciones por infracción al literal h) del artículo 62 del Código, siendo que de la revisión de dichas resoluciones se puede comentar que el mayor número de sanciones impuestas son 15 total por métodos de cobranza abusivos, se vinculan a la

⁸ *que es un dispositivo legal para garantizar el derecho fundamental a la protección de los datos personales, previsto en el artículo 2 numeral 6 de la Constitución Política del Perú, a través de su adecuado tratamiento, en un marco de respeto de los demás derechos fundamentales que en ella se reconocen.*

⁹ **TÍTULO II : TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Artículo 13. Alcances sobre el tratamiento de datos personales

13.7 El titular de datos personales puede revocar su consentimiento en cualquier momento, observando al efecto los mismos requisitos que con ocasión de su otorgamiento.

¹⁰ **Artículo 14. Limitaciones al consentimiento para el tratamiento de datos personales**

5. Cuando los datos personales sean necesarios para la ejecución de una relación contractual en la que el titular de datos personales sea parte, o cuando se trate de datos personales que deriven de una relación científica o profesional del titular y sean necesarios para su desarrollo o cumplimiento.

realización de llamadas reiterativas por parte de los proveedores con el fin de informar sobre el incumplimiento de pago de una deuda o recordar su próximo vencimiento.

HECHOS DENUNCIADOS	2022	2023	2024	2025	TOTAL
Llamadas reiterativas (por deuda vencida/por deuda próxima a vencer)	4	4	4	3 ⁹	15
Cobros temerarios - inexistencia de la deuda			1		1
Realizar visitas/visitas al domicilio		1	1		2
Cobros por megáfono			1		1
Llamadas amenazantes			1		1
Múltiples mensajes de texto	2		1		3
Llamadas del área de cobranza			1		1
Amenazas		1	1	1	3
Abogado del proveedor obligó a llevar el auto			1		1
Letreros			1		1
Se presentaron en el centro laboral del consumidor	1	1	1		3
Abordaron al consumidor en la calle y lo amenazaron			1		1
Uso lenguaje soez y disturbios		1			1
Comunicaciones		1			1
Correos electrónicos	1	2			3
Mensajes de whatsapp a terceros		1			1
Cobro de deuda bajo investigación/no reconocida	2	1			3

Fuente: Registro de Infracciones y Sanciones (RIS) del Indecopi al 02 de junio de 2025.
Elaboración: Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.

En cuanto a la problemática de las llamadas reiterativas cuando la deuda del consumidor se encuentra vencida, se tiene los siguientes instrumentos resolutivos señalados por el Indecopi:

Resolución Final N° 0148-2025/CC1

(...)

(iv) Santander realizaba alrededor de cincuenta (50) llamadas de cobranza diarias; por lo que, se contactó con ellos para solicitarles que dejen de realizar llamadas con tanta insistencia. Así también dio a conocer el caso mediante la Resolución Final 0508-2025-/CC1

(...)

Resolución Final N° 0508-2025/CC1

(...)

(iii) En el marco de las acciones de cobranza, la denunciada le realiza de quince (15) a veinte (20) llamadas por día, de lunes a viernes entre las 07:00 horas y las 19:30 horas y sábados hasta la 13:00 o 14:00 horas, recibiendo un trato humillante de parte del personal de la denunciada encargado de llevar a cabo las llamadas, quien empleaba frases como: “pague sino iniciaremos el estudio de placas”, “pague sino la incautación será evidente”, “la orden de captura se va a dictar en cualquier momento”, “se va a proceder al apagado del motor”, “se está totalizando la deuda y procediendo a la ubicación y captura de los vehículos”, entre otras, además de indicarle que “tiene un pésimo comportamiento de pago”.

Por lo expuesto y fundamentado, la Comisión luego de haber evaluado las opiniones técnicas de las entidades públicas y del sector privado, ha analizado y argumentado en un contexto constitucional y legal el contenido de la iniciativa legislativa, por lo que ha determinado aprobar la modificación del artículo 62 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, incorporando los literales i y j, con el objeto de

prohibir las llamadas de recordatorio de pago antes de la fecha de su vencimiento de la deuda y de las que están vencidas con un texto sustitutorio, ello para evitar prácticas repetitivas abusivas y hostigadoras.

En ese sentido, teniendo en cuenta las opiniones técnicas del Indecopi, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y de Aspec considera modificar el artículo 62, referido a métodos abusivos de cobranza, del Código de Consumo, con el objeto de prohibir estas llamadas.

Asimismo, la Comisión considera favorable, en la misma línea del Indecopi, incorporar el literal j. *Comunicarse con el consumidor más de una vez al día, a través de cualquier medio*, en el artículo 62, referido a métodos abusivos de cobranza, en el Código de Consumo, *para* evitar las reiteradas llamadas que realizan los proveedores para requerir el pago de la deuda después de la fecha de su vencimiento.

Ambos cambios legislativos son necesarios para evitar prácticas sistemáticas abusivas y perturbadoras que afectan la tranquilidad, vida personal, salud emocional de los consumidores, que son derechos constitucionales.

De igual manera, para una mejor coherencia normativa del artículo 62 del Código de Consumo, se cambia la ubicación del texto del literal h), en atención a la sugerencia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Por lo expuesto, en el cumplimiento del rol del Estado en su deber especial de protección de los derechos de los consumidores y usuarios; y ante su afectación activa de sus derechos, recae una serie de exigencias sobre diversos órganos del Estado, como el Congreso de la República, que respetando el equilibrio entre la libertad de empresa y la protección del consumidor se plantea el texto sustitutorio que contiene el presente dictamen.

4.3.4. Mesa Técnica de Trabajo

Por acuerdo de la Comisión con fecha 17 de setiembre de 2025 se llevó a cabo la Mesa Técnica de Trabajo, en la cual se invitaron a las siguientes instituciones:

Institución Invitada	Asistencia
Asociación de Bancos del Perú - Asbanc	10 representantes
Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional – AFIN	2 representantes
Sociedad de Comercio Exterior del Perú – ComexPerú	1 representante
Asociación Nacional de Empresas de Cobranzas del Perú – ANECOP	1 representante
Asociación de Consumidores - ADCIP	Asistió su Presidente
Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú (ASOMIF Perú)	1 representante
Indecopi	3 representante
Asociación Peruana de Empresas de Seguros - Apeseg	2 representante
Cámara de Comercio de Lima - CCL	1 representante

Asociación de Consumidores Proconsumo	Asistió su Presidente
Superintendencia de Banca, Seguros y Afps	No asistió

Luego del debate realizado en dicha mesa, donde cada institución pudo intervenir y manifestar su posición, se les pidió entregar su posición final post debate técnico.

Las instituciones que cumplieron con el compromiso señalaron:

La siguiente es una síntesis de la posición de cada institución con respecto al Proyecto de Ley 11437/2024-CR, que busca prohibir las llamadas de recordatorio de pago antes del vencimiento de la deuda y limitar la frecuencia de las comunicaciones de cobranza:

a. Sociedad de Comercio Exterior del Perú (ComexPerú)

ComexPerú propone reformular el Proyecto de Ley 11437/2024-CR. Su posición se basa en que las llamadas de recordatorio son útiles y necesarias, y la problemática real es la reiteración abusiva, no la llamada en sí misma.

- Llamadas de Recordatorio (Pre-vencimiento): argumenta que estas llamadas son una herramienta informativa y preventiva. Permiten a los adquirentes de crédito disponer de tiempo suficiente para conseguir el dinero, reduciendo el riesgo de morosidad y cuidando su salud financiera. Además, promueven el acceso a productos crediticios de mayores montos.
- Posición de Indecopi: señalan que los órganos resolutivos del Indecopi han determinado que las llamadas de recordatorio, en sí mismas, no son abusivas; lo abusivo es la reiteración de las comunicaciones efectivas.
- Propuesta Alternativa: proponen una fórmula sustitutoria para conciliar la utilidad de las llamadas con el número de comunicaciones, basada en el concepto de "llamada efectiva":
 - Antes del Vencimiento (Inciso i): prohibir realizar más de una llamada efectiva de recordatorio de pago, salvo pacto en contrario dispuesto por el cliente. Una "llamada efectiva" es aquella donde se informa del próximo vencimiento y el cliente confirma la recepción del mensaje.
 - Después del Vencimiento (Inciso j): Prohibir realizar más de una llamada efectiva de cobranza, salvo pacto en contrario o incumplimiento del compromiso de pago. Una "llamada efectiva" exige que el cliente establezca una fecha como compromiso de pago en la misma llamada.

b) Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional (AFIN)

AFIN reconoce la legítima preocupación por salvaguardar los derechos de los consumidores contra el acoso, pero advierte que las disposiciones del predictamen podrían restringir indebidamente el derecho constitucional del consumidor a recibir información oportuna.

- Llamadas de Recordatorio (Inciso h - Pre-vencimiento): considera que la prohibición total de toda llamada de recordatorio antes del vencimiento (inciso h) resulta desproporcionada y contraria al deber de información. Estas comunicaciones son

idóneas para que el consumidor planifique pagos, evite penalidades, asegure la continuidad de servicios esenciales (como telecomunicaciones) y se proteja contra fraudes.

- Propuesta para Inciso h: propone reformular el texto para prohibir solo las llamadas de recordatorio de pago de forma coercitiva antes del vencimiento, o aquellas realizadas fuera del horario establecido.
- Cobranza (Inciso i - Post-vencimiento): argumenta que la restricción de comunicarse "más de una vez al día, a través de cualquier medio" (inciso i) es demasiado absoluta, ignora la heterogeneidad de los hábitos del consumidor y podría ser ineficaz (ej. un correo cae en spam) o contraproducente.
- Propuesta para Inciso i: propone que la restricción aplique a la frecuencia utilizada por el mismo medio de comunicación, no a la totalidad de medios disponibles.

c) Asociación Nacional de Empresas de Cobranzas del Perú (Anecop)

ANECOP se opone a los literales h) e i) propuestos en el texto sustitutorio, enfatizando que las restricciones limitan la gestión de cobranzas y la liquidez empresarial.

- Llamadas de Recordatorio (Inciso h - Pre-vencimiento): sostiene que las llamadas preventivas son cruciales porque ayudan a los clientes a mantener una buena calificación crediticia y evitan que incurran en mora por olvido. Consideran que estas llamadas no constituyen una molestia si se realizan de manera empática y respetuosa, y deben diferenciarse de las llamadas "spam".
- Cobranza (Inciso i - Post-vencimiento): limitar el contacto a una sola vez al día (inciso i) afecta la calidad de servicio (ej. imposibilidad de devolver una llamada si se cortó o si el cliente solicitó que se le llame más tarde). Además, limita la reinserción financiera y la asesoría integral para la solución de deudas, exponiendo a los clientes a asesores informales.
- Enfoque Integral: subraya que limitar el contacto dilata el proceso de cobro y pone en riesgo la liquidez de las empresas. Es fundamental un enfoque integral que equilibre los derechos del consumidor con la sostenibilidad de las empresas, que sostienen el empleo y aportan al fisco. El objetivo de la llamada de cobranza es ubicar al cliente y obtener una promesa de pago.

d) Asociación Peruana de Protección y Defensa de Consumidores y Usuarios (PROCONSUMO)

PROCONSUMO expresa un apoyo responsable a la aprobación del Proyecto de Ley 11437-2024-CR, siempre y cuando se incluyan enmiendas y medidas complementarias. Su objetivo es proteger la tranquilidad y la dignidad del consumidor frente al hostigamiento.

- Llamadas de Recordatorio (Pre-vencimiento - Inciso i sugerido): propone incorporar el literal (i) para prohibir explícitamente "realizar llamadas o comunicaciones, a modo de recordatorio de pago, antes del vencimiento de la obligación".
- Cobranza (Post-vencimiento - Inciso j sugerido): propone incorporar el literal (j) para prohibir "comunicarse con el consumidor más de una vez al día, por cualquier medio, para el cobro de una obligación vencida".
- Alineación con Indecopi: coincide con la recomendación técnica de Indecopi de eliminar la salvedad de "aceptación expresa del cliente" en la prohibición, para evitar trasladar la carga al consumidor o generar consentimientos forzados.

- Medios y Alcance: Sugiere definir "comunicación" ampliamente (llamadas, SMS, correos, mensajes en redes sociales) para evitar lagunas interpretativas.
- Excepciones: propone incluir excepciones estrictas y probadas, limitadas a alertas de fraude, seguridad, o notificaciones exigidas por mandato legal o judicial, siempre y cuando estas no tengan carácter de requerimiento de pago o cobro.

e) Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú (ASOMIF Perú)

ASOMIF Perú mediante Carta 061-2025-PRE del 22 de setiembre de 2025, explica que la posición central de ASOMIF es que las microfinancieras cumplen un **rol** vital en la bancarización y la educación financiera de millones de emprendedores en el Perú. Su modelo se distingue por el conocimiento del cliente y el acompañamiento constante para brindarle soluciones y ayudarlo a generar un historial crediticio sin retrasos ni incumplimientos. Este modelo y entorno regulatorio peruano son, incluso, un referente internacional.

ASOMIF se opone a prohibir las llamadas de recordatorio de pago antes del vencimiento.

- Argumento de Educación y Acompañamiento: estas llamadas son parte de su labor de educación financiera y son de "vital valor" para el cumplimiento oportuno de los clientes, especialmente aquellos que acceden a un primer crédito, ayudándolos a construir un historial crediticio saludable.
- Perjuicio al Cliente: prohibirlas podría generar una "sensación de abandono" y perjudicar al cliente, quien podría incurrir en mora y más gastos, generando un mal antecedente crediticio por un pago a destiempo o por olvido.
- Irrelevancia Estadística: argumentan que el número de sanciones por infracciones a este literal registradas por INDECOPI (15 en cuatro años, 2022 a 2025) no es significativo en comparación con los millones de operaciones de crédito que se realizan anualmente.
- Propuesta Alternativa: ASOMIF sugiere que, en lugar de prohibir la comunicación, se regule el exceso de llamadas efectivas. Una "llamada efectiva" se entiende como aquella donde se logra válidamente la comunicación con el usuario y se obtiene una respuesta de su parte. Regular el número de llamadas efectivas sería suficiente para cubrir el papel de acompañamiento y evitar excesos.

Sobre el Literal i): limitar a una comunicación diaria para el cobro de obligación vencida, ASOMIF considera que la limitación de comunicarse "más de una vez al día, a través de cualquier medio, para el cobro de una obligación vencida" no es adecuada en el modelo micro financiero.

- Argumento de Efectividad: dado que el modelo se basa en la comunicación permanente y efectiva, el literal propuesto debe considerar la *efectividad* de las comunicaciones.
- Propuesta: si el cliente responde ante una llamada o comunicación, las siguientes comunicaciones en ese día no tendrían lugar. Por ello, sugieren precisar la efectividad de las comunicaciones en la redacción, en lugar de prohibirlas por frecuencia.

Sobre el Literal j): "Cualquier otra modalidad análoga..." ASOMIF considera que este literal debe eliminarse.

- Argumento de claridad legal: la redacción es "abierta" y no delimita claramente las circunstancias que se considerarían como una modalidad abusiva de cobranza. Para cumplir adecuadamente con la ley, los mandatos y prohibiciones deben estar definidos en forma taxativa.

En resumen, ASOMIF solicita evaluar sus argumentos para evitar que la prohibición de llamadas previas al vencimiento sea contraproducente para la educación financiera del cliente microfinanciero y recomienda regular el número de llamadas efectivas en lugar de prohibir la comunicación.

f) Asociación Peruana de Empresas de Seguros y AFP (APESEG)

APESEG, considera que la propuesta tiene una mirada sesgada y no dimensiona correctamente sus impactos.

APESEG si bien reconocen la legítima preocupación de los clientes por la cantidad de llamadas que reciben, consideran que existe una confusión entre las denominadas llamadas SPAM (que ya están prohibidas) y las gestiones de cobranza que son materia del proyecto de ley.

Señalan que la industria de seguros ha trabajado en iniciativas de autorregulación, como el "Decálogo de Cobranzas," en coordinación con la SBS e INDECOPI. Este decálogo aborda aspectos como la calidad de las comunicaciones, contacto no invasivo, horarios, número de intentos y oportunidad de la llamada.

Destacan el impacto positivo de llamadas preventivas: desde la perspectiva de la empresa, las llamadas preventivas de cobranza tienen un impacto positivo en los clientes, ya que les permiten mantener un buen historial crediticio y evitar tener que recurrir a fuentes alternas de financiamiento.

Hacer alusión a la baja educación financiera (Argumento Central): la eliminación de las llamadas preventivas agravaría el problema de la baja educación financiera en el país. Estudios señalan que solo un 13% de la población tiene un nivel adecuado de educación financiera.

También advierten del riesgo de morosidad: la eliminación de estas alertas proactivas provocará un aumento en la morosidad, ya que los clientes podrían olvidar sus fechas de pago. Esto, a su vez, perjudicaría el historial crediticio de las personas.

Finalmente, consideran que la iniciativa legislativa va en sentido contrario a la protección de los consumidores, por lo que APESEG recomienda apartarse del mismo o redefinir sus alcances.

g) Asociación de Bancos del Perú (ASBANC)

ASBANC expresa su preocupación que busca prohibir las llamadas recordatorias antes del vencimiento y limitar el contacto a una sola comunicación diaria post-vencimiento.

Las consideraciones que ASBANC detalla son:

- Ausencia de sustento para prohibición absoluta: No existe sustento para una prohibición absoluta. ASBANC argumenta que INDECOPI no cuestiona la validez del recordatorio de pago en sí mismo, sino únicamente la recurrencia excesiva en casos específicos. Se confunde la llamada preventiva legítima con el *spam abusivo*, el cual ya se encuentra regulado y prohibido.
- Normativa vigente y rol de la SBS: La normativa vigente, incluyendo el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Artículos 61, 62 y 65) y las resoluciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), ya establecen un marco robusto que regula los abusos en horarios, canales y la obligación de trazabilidad.
- Llamada recordatoria como protección: La gestión preventiva de cobranza es un mecanismo de protección y educación para el consumidor. Evita que el consumidor, especialmente microempresarios con múltiples obligaciones, incurra en mora, pague intereses, y deteriore su historial crediticio.
- Contradicción regulatoria: Prohibir las llamadas recordatorias va en contra de la regulación de la SBS (Reglamento de Gestión de Riesgo de Crédito y de Sobreendeudamiento), que obliga a las entidades a implementar medidas de detección temprana de riesgos.
- Impacto económico: La restricción podría generar un costo mayor para los consumidores (daño económico por incumplimiento y reporte en centrales de riesgo). A nivel sistémico, resultaría en un mayor riesgo de incurrir en mora, incremento de costos de cobranza (trasladados a tasas y comisiones), y mayores barreras para acceder al crédito formal.
- Limitación post-vencimiento: Limitar a una sola comunicación diaria después del vencimiento carece de sustento técnico. Las entidades financieras tienen el derecho e interés legítimo de cobrar las acreencias, que en el caso del sistema financiero, incluyen los fondos de los ahorristas o las deudas a favor del Estado (como REACTIVA).
- Propuesta alternativa (Llamada Efectiva): ASBANC sugiere redefinir la restricción utilizando el concepto de "llamada efectiva", entendida como aquella en la que el proveedor comunica con éxito el mensaje de cobranza al cliente, excluyendo intentos fallidos.
- Redacción propuesta: Proponen modificar el artículo 62 para prohibir "Realizar más de una (1) llamada efectiva al día de recordatorio de pago al consumidor antes de la fecha de vencimiento, salvo que el consumidor acuerde el contacto por una periodicidad mayor".

4.4. Análisis del Marco Normativo y efecto de la vigencia de las normas

De las normas antes fundamentadas y mencionadas del ordenamiento jurídico nacional, constitucional, legal y con las disposiciones comprendidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se puede inferir que existiría algunos vacíos normativos que deben ser reforzados en las gestiones de métodos de cobranza por los proveedores, para evitar reiteradas llamadas al consumidor por deudas antes de la fecha de su vencimiento y por las que están vencidas, afectando su tranquilidad, vida personal y salud emocional, que son derechos fundamentales.

El Texto Sustitutorio establece modificación al artículo 62 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, incorporando la ampliación de prohibiciones de métodos abusivo de cobranza, el cual como se ha desarrollado, afecta derechos fundamentales. Entonces, esta modificación al Código de Consumo se lleva a cabo también, en cumplimiento del deber especial del rol de Estado en la protección e interés de los

derechos de los consumidores y usuarios y en atención de los preceptos constitucionales. En ese sentido, el presente dictamen es coherente con el bloque constitucional, con las normas del ordenamiento jurídico nacional y se alinea con lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

El texto sustitutorio fortalece la legislación en la protección de los derechos del consumidor, por lo que se propone ampliar las prohibiciones de métodos abusivos de cobranza, en el cumplimiento del rol que le corresponde al Estado en la protección de los derechos de los consumidores y en mérito al marco de los preceptos constitucionales que le asiste.

4.5. Análisis costo beneficio

El Texto Sustitutorio propuesto generaría las siguientes incidencias económicas a los agentes económicos:

Matriz 1. Consideraciones previas a la aplicación del análisis costo-beneficio

Problema identificado	Sujetos involucrados	Objetivo de los proyectos de ley	Alternativas de solución
Alteración de la tranquilidad y salud emocional de los consumidores al recibir un número indiscriminado de llamadas por día para recordarles el próximo vencimiento de su deuda o cuando la deuda ya está vencida.	Sociedad en general (consumidores)	Prohibir las llamadas reiterativas, acosadoras que alteran su tranquilidad para recordarles el próximo vencimiento de su deuda o cuando la deuda ya está vencida	1. Aprobar los Proyectos de Ley con modificaciones.
	Estado		
	Sector empresarial		2. Mantener el estado actual (situación base).

Matriz 2. Evaluación del impacto de las alternativas de solución

Parte I. Incidencia para el consumidor (sociedad en general)

Alternativa	Costos	Beneficios
○ Aprobar los Proyectos de Ley 11437/2024-CR y 12397/2025-CR con modificaciones.	No genera costo	- Fortalece derechos de los consumidores (salud, seguridad, derecho a elegir). - Promueve un mayor equilibrio en la relación proveedor-usuario. - Previene recibir comunicaciones en forma indiscriminada. - Protección del derecho constitucional a la tranquilidad,

		vida personal y en su conjunto, a la salud emocional. • Fomentar la confianza en los consumidores ante los métodos de cobranza de sus actividades económicas por los proveedores. • Garantía en su relación de consumo más justo y transparente. • Confianza en el acceso a bienes y servicios, actividades económicas.
○ Mantener el estado actual (situación base)	• Afectación de la tranquilidad de los consumidores. • Costos médicos por la afectación emocional. • Potencial riesgo de afectación emocional grave.	Ninguno

Matriz 2. Evaluación del impacto de las alternativas de solución
Parte II. Incidencias para el sector empresarial

Alternativa	Costos	Beneficios
1. Aprobar los Proyectos de Ley 11437/2024-CR y 12397/2025-CR con modificaciones.	• El costo de cumplimiento de la norma podría traer como consecuencia que las empresas tendrían que invertir en el rediseño de sus sistemas de cobranza, formación de personal y adaptación de la tecnología para cumplir con las nuevas restricciones legales. • Se podría incrementar el riesgo de morosidad y, por lo tanto, el costo de cartera vencida.	• Mejora de imagen empresarial al promover la libertad de elección del consumidor. • Posibilidad de captar nuevos consumidores por diferenciación en servicio. • Promueve un mayor equilibrio en la relación proveedor-usuario. • Genera un mercado más dinámico y competitivo, con oportunidades de diversificación de servicios.

	• Ajuste parcial de estrategias de venta para mantener competitividad. • No existe ninguna afectación económica pues el giro del negocio ya implica la realización de llamadas de cobranza y estas se reducen.	• Alineación con buenas prácticas internacionales que fortalecen la responsabilidad social empresarial. • Promueve las relaciones de consumo más transparente y justas en la cobranza de las deudas. • Reducción de reclamos, quejas y denuncias, lo cual tiene una repercusión positiva en la gestión de reclamos.
2. Mantener el estado actual (situación base)	• Debilitamiento de la imagen institucional por no promover la libertad de elección del consumidor. • Debilitamiento de la imagen institucional a causa de posibles afectaciones de la salud emocional de sus clientes. • Costos de los reclamos, denuncias y quejas que reciben por llamadas y comunicaciones acosadoras.	Ninguno

Matriz 2. Evaluación del impacto de las alternativas de solución
Parte III. Incidencia para el Estado

Alternativa	Costos	Beneficios
Aprobar los Proyectos de Ley 11437/2024-CR y 12397/2025-CR con modificaciones	• No se generan costos administrativos adicionales. • No se evidencia mayor costo para el Estado dado que el Indecopi en su calidad de Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, vela por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Código. • En el marco del Decreto Legislativo 1033,	• Fortalece la imagen del Estado como garante de los derechos del consumidor. • Contribuye al cumplimiento del artículo 65 de la Constitución. • Fortalece la legitimidad del marco jurídico nacional en materia de consumo. • Se alinea con buenas prácticas de protección al consumidor. • Fortalecer la legislación el rol protector frente a la asimetría en relación de proveedor-consumidor. • Equilibrio de protección de derechos entre la libertad de

	Decreto Legislativo que aprueba la Ley de organización y funciones del INDECOPI, la Comisión de Protección al Consumidor, vela por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y de las leyes que, en general [...], por ello nos ratificamos en la inexistencia de costos para el Estado.	empresa y derechos de los consumidores y usuarios. • El Estado en su rol garantista de los derechos de los consumidores, formula políticas que deben ser integrales y sostenibles. • Reducción de reclamos, quejas y denuncias ante Indecopi. • Cumplimiento de la decimoséptima Política de Estado, a la afirmación de la economía social de mercado y de las medidas en beneficio de los consumidores. • Cumplimiento con la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor al 2030¹¹.
1. Mantener el estado actual (situación base)	• No cumplir con el rol de garante de los derechos del consumidor. • Costos al sistema de salud público por asistencia médica brindada a asistentes de eventos de concurrencia masiva afectados por deshidratación.	Ninguno

El dictamen traerá beneficios para los consumidores porque garantiza su tranquilidad emocional ante la prohibición de prácticas abusivas y hostigadoras y de esa manera se logra el pleno disfrute del tiempo libre, la vida personal, salud emocional, entre otros derechos fundamentales. Si bien es cierto que hay un costo para los proveedores, los beneficios para la sociedad los justifica y de esta forma se da el equilibrio de protección de derechos entre la libertad de empresa y derechos del consumidor.

4.6. Posición de la Comisión

En principio, es importante precisar que el dictamen atiende a un problema público latente que está afectando la tranquilidad y bienestar emocional de los consumidores, que con esta medida no se busca impedir la actividad de cobranza por parte de los proveedores, sino que se busca evitar prácticas abusivas y hostigadoras, para ello se actualiza la legislación de consumo en materia de métodos abusivos de cobranza, en

¹¹ Decreto Supremo 075-2025-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor al 2030

cumplimiento constitucional del deber especial del Estado de proteger los derechos e intereses de los consumidores y usuarios.

Luego de haber evaluado las opiniones técnicas de las entidades públicas y del sector privado, y en especial de las conclusiones de la Mesa Técnica de Trabajo de fecha 17 de setiembre de 2025, la Comisión determina aprobar la modificación del artículo 62 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificando el literal h, e incorporando los literales i) y j) en el artículo 62 de dicho cuerpo normativo, con el objeto de prohibir más de una llamada por día para el recordatorio de pago antes de la fecha de su vencimiento de la deuda, así también para prohibir más de una comunicación por día de las deudas que están vencidas. Para el caso de llamadas luego del vencimiento de la deuda incumplimiento del pago queda prohibido comunicarse con el consumidor más de una vez al día, por el mismo medio, para el cobro de una obligación vencida, salvo disposición contraria del consumidor o incumplimiento del compromiso de pago.

El texto sustitutorio que se propone en el dictamen ha tomado en consideración esencialmente las posiciones establecidas en la Mesa Técnica de Trabajo realizada el 17 de Setiembre de 2025. El Texto Sustitutorio toma en concreto las propuestas de Asbanc, Comex Perú y Afín, quienes plantearon propuestas de texto, que a nuestro criterio tratan de conciliar los intereses de los proveedores y de los consumidores. Así también se ha considerado los comentarios vertidos de parte de Asomif, Anecop y Apeseg, sin dejar de lado lo opinado por las asociaciones de consumidores. El Texto que se propone se distancia en alguna medida de la propuesta que hace el Indecopi, quien ha opinado favorablemente, sobre la base de las resoluciones firmes emitidas en los últimos tres años.

Con el fin de proteger la tranquilidad de los consumidores, y ante las evidencias mostradas por Indecopi, las reiteradas llamadas que reciben los consumidores, cuando las deudas se encuentran ya vencidas, además de la estadística y resoluciones emitidas por Indecopi, son la evidencia de la incidencia en este tipo de métodos de cobranza que alteran la tranquilidad de los consumidores.

El Texto sustitutorio del presente dictamen privilegia la voluntad del consumidor de recibir las llamadas de recordatorio de pago y las llamadas de recordatorio de deuda vencida con una frecuencia mayor a una vez por día. También se deja en claro que la llamada efectiva de recordatorio de pago es aquella comunicación en la que el proveedor traslada el mensaje de recordatorio de pago directamente al consumidor.

Se incorporan las prohibiciones de métodos abusivos para salvaguardar la tranquilidad de las personas y el derecho a una vida personal y profesional libre de toda perturbación. Así mismo, para una mejor coherencia normativa del artículo 62 del Código de Consumo, el texto sustitutorio del dictamen cambia la ubicación del texto del literal h), en atención a la sugerencia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

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 **11437/2024-CR** y **12397/2025-CR** con el siguiente texto sustitutorio:

TEXTO SUSTITUTORIO

LEY QUE MODIFICA LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, A FIN DE INCORPORAR NUEVOS SUPUESTOS DE MÉTODOS ABUSIVOS DE COBRANZA

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

Se modifica el literal h, y se incorporan los literales i y j en el artículo 62 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los siguientes términos:

“Artículo 62. Métodos abusivos de cobranza

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

[...]

h. Realizar más de una llamada efectiva de recordatorio de pago al día antes de la fecha de vencimiento, salvo pacto en contrario. Se entiende por llamada efectiva de recordatorio de pago aquella comunicación en la que el proveedor comunica directamente al consumidor el mensaje de recordatorio de pago.

i. Comunicarse con el consumidor más de una vez al día por el mismo medio para el cobro de una obligación vencida, salvo negativa del consumidor para llegar a un acuerdo de pago con el proveedor. Se permite pacto en contrario.

j. Cualquier otra modalidad análoga a lo señalado anteriormente.”

Dese cuenta,
Sala de Comisión.

Lima, 30 de setiembre de 2025.



Firmado digitalmente por:
BARBARAN REYES Rosangella
Andrea FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 01/10/2025 15:19:59-0500



Firmado digitalmente por:
UGARTE MAMANI Jhakeline
Katy FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 01/10/2025 09:41:38-0500



Firmado digitalmente por:
BUSTAMANTE DONAYRE Carlos
Ernesto FAU 20161749126 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 01/10/2025 11:31:03-0500



Firmado digitalmente por:
LIMACHI QUISPE Nieves
Esmeralda FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 01/10/2025 15:37:26-0500



Firmado digitalmente por:
GARCIA CORREA Idelso
Manuel FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 01/10/2025 13:12:51-0500



Firmado digitalmente por:
ESPINOZA VARGAS Jhaec
Darwin FAU 20161749126 soft
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 01/10/2025 16:04:45-0500



Firmado digitalmente por:
GUTIERREZ TICONA Paul
Silvio FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 01/10/2025 16:59:52-0500



Firmado digitalmente por:
OBANDO MORGAN Auristela
Ana FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 01/10/2025 17:23:48-0500



Firmado digitalmente por:
CRUZ MAMANI Flavio FAU
20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 02/10/2025 10:45:02-0500



Firmado digitalmente por:
CICCIA VASQUEZ Miguel
Angel FAU 20161749126 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 02/10/2025 10:17:00-0500



Firmado digitalmente por:
REVILLA VILLANUEVA Cesar
Manuel FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 01/10/2025 20:31:00-0500



Firmado digitalmente por:
BAZAN CALDERON Diego
Alonso Fernando FAU 20161749126
soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 02/10/2025 12:24:18-0500



Firmado digitalmente por:
CERRON ROJAS Waldemar
Jose FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 02/10/2025 09:16:44-0500



Firmado digitalmente por:
SOTO PALACIOS Wilson FAU
20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 02/10/2025 09:43:12-0500