

## PROYECTO DE LEY PARA LA REGULACIÓN DE OPERACIONES DIGITALES EQUIVOCADAS Y PROTECCIÓN DE USUARIOS FINANCIEROS

El Congresista de la República **Carlos Enrique Alva Rojas**, integrante del Grupo Parlamentario **Acción Popular**, en ejercicio de las facultades que le confiere el artículo 107° de la Constitución Política del Perú, y de conformidad con lo establecido en los artículos 75° y 76° del Reglamento del Congreso, presenta la siguiente iniciativa legislativa:

### FÓRMULA LEGAL

El Congreso de la República:

Ha dado la siguiente Ley:

### LEY PARA LA REGULACIÓN DE OPERACIONES DIGITALES EQUIVOCADAS Y PROTECCIÓN DE USUARIOS FINANCIEROS

#### Artículo 1. OBJETO Y ALCANCE DE LA LEY

Regular la restitución de fondos transferidos erróneamente mediante operaciones digitales o electrónicas.

Incorporar un nuevo tipo penal que sancione la retención dolosa de recursos electrónicos ajenos.

Establecer protocolos y obligaciones para entidades financieras, operadoras de billeteras digitales y emisoras de dinero electrónico.

Fortalecer la supervisión administrativa de la SBS respecto de operaciones erróneas.

Ámbito: La norma se aplica a todo el sistema financiero, incluyendo bancos, cajas, financieras, cooperativas, empresas emisoras de dinero electrónico y operadores de billeteras digitales, así como a todos los usuarios financieros.

## **ARTÍCULO 2. Finalidad de la norma**

La presente ley tiene por finalidad:

Incorporar al Código Penal un tipo penal que sancione la retención dolosa de recursos electrónicos ajenos recibidos por error.

Establecer procedimientos obligatorios para la restitución de fondos transferidos erróneamente mediante operaciones digitales.

Determinar las obligaciones, responsabilidades y medidas preventivas que deberán cumplir las entidades del sistema financiero reguladas por la Ley N.º 26702 y la Ley N.º 29985.

## **ARTÍCULO 3. Incorporación del artículo 196-B al Código Penal**

Incorpórase el artículo 196-B al Código Penal, con el texto siguiente:

“Artículo 196-B.- Retención dolosa de recursos electrónicos ajenos

El que retiene dinero, títulos valores o activos digitales obtenidos mediante operación electrónica equivocada, conociendo o debiendo conocer su origen erróneo, y rehúsa su devolución dentro del plazo fijado por la autoridad competente, será reprimido con pena privativa de libertad no menor de una(1) ni mayor de tres (3) años, siempre que el monto involucrado exceda la mitad ( $\frac{1}{2}$ ) de la Remuneración Mínima Vital vigente.

La pena será no menor de tres (3) ni mayor de seis (6) años cuando el valor exceda cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Cuando el monto retenido sea menor a la mitad ( $\frac{1}{2}$ ) de la Remuneración Mínima Vital, el hecho será sancionado por la vía administrativa, conforme a los procedimientos establecidos por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

#### **ARTÍCULO 4. Modificación del artículo 12 de la Ley N.º 29985**

Incorpóranse los numerales 12.7 al 12.11 al artículo 12 de la Ley N.º 29985, con los textos siguientes:

“12.7 Protocolo de restitución por operaciones erróneas

Las entidades del sistema financiero deberán implementar:

- a) Procedimientos de reclamo que se activen dentro de las primeras (24) horas.
- b) Retención provisional de los fondos materia de reclamo hasta por (15) días calendario.
- c) Emisión de una resolución interna definitiva en un plazo máximo de diez (10) días hábiles.

##### 12.8 Medidas cautelares preventivas

Ante indicios razonables de error, las entidades podrán suspender temporalmente la disponibilidad de los fondos hasta por quince (15) días calendario, notificando simultáneamente al remitente y al receptor.

##### 12.9 Deber de cooperación

Las entidades financieras deberán entregar a la SBS y a las autoridades competentes la información necesaria para localizar, bloquear y recuperar fondos transferidos por error.

#### **ARTÍCULO 5. Procedimiento administrativo**

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP establece el procedimiento administrativo aplicable a la restitución de fondos, considerando:

a) Plazos obligatorios:

Suspensión preventiva de fondos en un máximo de dos (12) horas desde el ingreso del reclamo.

Notificación al receptor dentro de las primeras veinticuatro (24) horas.

Resolución definitiva dentro de los diez (10) días hábiles siguientes.

b) Requisitos de un reclamo válido:

Información y datos de la operación.

Evidencia que sustente el error.

Declaración jurada del reclamante.

Documentación complementaria.

c) Derechos del receptor:

Notificación inmediata del reclamo.

Derecho a presentar descargos en cinco (7) días hábiles.

Acceso al mecanismo de mediación ante el Indecopi.

### **ARTÍCULO 6. Medidas de protección y acreditación del error**

Las entidades financieras deberán implementar las siguientes medidas:

#### **6.1 Verificación reforzada**

Para operaciones mayores a una (1) UIT, se requerirá autenticación adicional.

#### **6.2 Acreditación del error**

Se considerará operación errónea toda transferencia involuntaria hacia un destinatario no deseado. La acreditación requiere:

Comprobante de operación.

Declaración jurada.

Evidencia digital (capturas, mensajes).

Constancia del reclamo.

#### **6.3 Devolución voluntaria**

El receptor tendrá cinco (7) días hábiles para efectuar la devolución, excluyendo responsabilidad penal.

#### **6.4 Presunción de mala fe**

Se presume mala fe cuando el receptor:

Disponga de los fondos luego de ser notificado.

No responda comunicaciones.

Brinde información contradictoria.

Registre antecedentes similares.

## 6.5 Controversias

Si existe duda razonable sobre la legitimidad del pago, se acudirá a la vía administrativa ante la SBS o a la vía civil. El proceso penal queda suspendido.

## 6.6 Alertas y supervisión

Las entidades deberán activar alertas ante patrones sospechosos.

## 6.7 Conservación de registros

Se deberán conservar soportes digitales por un mínimo de cinco (5) años.

## **ARTÍCULO 7. Régimen sancionador**

La SBS sancionará a las entidades financieras por el incumplimiento de lo dispuesto en la presente ley:

Infracciones leves (5–10 UIT): retraso en notificaciones o deficiencias operativas.

Infracciones graves (10–30 UIT): incumplimiento de plazos o falta de cooperación.

Infracciones muy graves (30 UIT a más): ocultamiento de información o facilitar retenciones indebidas.

## **ARTÍCULO 8. Jurisdicción**

Cuando el procedimiento administrativo no permita la recuperación de los fondos, el usuario podrá acudir a:

- a) Proceso sumarísimo, si el monto no supera cincuenta (50) UIT.
- b) Proceso de conocimiento, para montos superiores.
- c) Medidas cautelares, como el congelamiento de cuentas, previa autorización judicial.

## **DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES**

Primera. El Poder Ejecutivo reglamenta la ley en un plazo máximo de 90 días calendario.

Segunda. La SBS adecúa sus procedimientos y normas internas en un plazo de 60 días.

Tercera. Las entidades del sistema financiero implementan las adecuaciones tecnológicas correspondientes en un plazo de 120 días.

Cuarta. Deróganse todas las disposiciones que se opongan a la presente ley.

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

### 1. CONTEXTO Y TRANSFORMACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO DIGITAL

Durante las dos últimas décadas, el sistema financiero peruano ha experimentado una transformación estructural sin precedentes. La expansión de la conectividad móvil, la aparición de billeteras electrónicas, la penetración masiva de smartphones y la interoperabilidad entre entidades han modificado la manera en que millones de ciudadanos realizan sus transacciones. Según datos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), más del 85% de operaciones financieras se realizan actualmente por canales digitales.

Este cambio no es solo tecnológico, sino también social y económico. La Ley N.° 29985 permitió que miles de personas tradicionalmente excluidas del sistema bancario accedan a servicios financieros a través de dinero electrónico, democratizando el acceso a herramientas de pago. A 2024, el Banco Central de Reserva del Perú reportó más de 25 millones de cuentas activas de dinero electrónico, consolidando un verdadero ecosistema financiero digital nacional.

Sin embargo, la facilidad y rapidez de estas operaciones ha generado nuevas vulnerabilidades. La inmediatez de las transferencias, sumada a interfaces imperfectas o errores humanos, ha dado lugar a un aumento significativo de operaciones digitales equivocadas, especialmente en billeteras móviles donde los números telefónicos actúan como identificadores financieros.

### MAGNITUD DE LA PROBLEMÁTICA Y CONSECUENCIAS

Las transferencias electrónicas erróneas no son situaciones aisladas ni excepcionales. Se han convertido en una problemática recurrente:

Durante el 2024, Indecopi registró aproximadamente 15,000 reclamos formales, pero los estudios técnicos indican que los casos reales superan los 70,000 anuales, pues la mayoría de los usuarios no presenta reclamos por considerarlos infructuosos o demasiado burocráticos.

Solo el 30% de los montos transferidos por error logra ser recuperado.

En muchos casos, los receptores actuaron de mala fe, retirando inmediatamente los fondos o transfiriéndolos a otras cuentas para ocultar el rastro.

Estas pérdidas afectan de manera directa el patrimonio de miles de familias, particularmente de sectores vulnerables, pequeños comerciantes, jóvenes y personas mayores que utilizan billeteras digitales para operaciones cotidianas.

La problemática se agrava por un vacío normativo: El ordenamiento jurídico peruano no regula adecuadamente la restitución de fondos electrónicos transferidos por error. La figura penal de apropiación ilícita resultaba insuficiente, pues no contempla la recepción involuntaria de recursos, y la negativa a devolverlos quedaba en un “limbo jurídico” que terminaba favoreciendo a quienes actuaban de mala fe.

Esto ha generado un entorno de inseguridad jurídica, desconfianza hacia el sistema digital y un incremento de maniobras fraudulentas que explotan este vacío.

## **2. NUEVO TIPO PENAL**

El avance tecnológico exige también un avance normativo. La conducta consistente en retener dolosamente recursos electrónicos ajenos, aun cuando fueron recibidos por error, debe ser sancionada penalmente para proteger el patrimonio de los ciudadanos y el correcto funcionamiento del sistema financiero digital.

**El nuevo artículo 196-B del Código Penal responde a esta necesidad al:**

Definir claramente la conducta incriminada.

Exigir que el receptor haya actuado con conocimiento del error.

Incorporar un umbral mínimo ( $\frac{1}{2}$  RMV) para evitar persecuciones penales irrelevantes.

Incorporar agravantes proporcionales de 5 UIT y 25 UIT, acordes con el impacto económico.

Sancionar modalidades engañosas o fraudulentas.

Este tipo penal moderno garantiza la proporcionalidad y evita criminalizar errores menores o montos insignificantes.

## **JUSTIFICACIÓN ADMINISTRATIVA: NECESIDAD DE PROTOCOLOS CLAROS**

La SBS no contaba con un marco obligatorio de acción para restitución de fondos errados. La presente ley establece por primera vez:

Tiempos mandatorios (24 horas para retención, 48 horas para notificación).

Obligación de investigación interna rápida.

Derechos y garantías del receptor, como el derecho de contradicción.

Plazo de devolución voluntaria sin consecuencias penales (7 días).

Retención preventiva de fondos por 15 días.

Esta regulación evitará que los casos queden librados a la discrecionalidad de cada entidad financiera.

## **PREVENCIÓN DE DELITOS Y FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA FINANCIERO**

La ausencia de regulación permitió que organizaciones delictivas utilizaran cuentas bancarias o billeteras digitales como mecanismos para absorber fondos erróneos, retirarlos rápidamente y consolidar esquemas de fraude o lavado de dinero.

La ley:

Cierra esta puerta.

Obliga a las entidades financieras a monitorear comportamientos anómalos.

Permite activar alertas y suspensiones automáticas.

Obliga a notificar a la SBS y SUNAT cuando existan patrones sospechosos.

Esto fortalece la seguridad del sistema financiero y contribuye a la lucha contra el crimen organizado.

## **IMPACTO SOCIAL Y PROTECCIÓN DE USUARIOS**

Los principales beneficiarios son los ciudadanos comunes:

Trabajadores que envían pagos por celular.

Microempresarios que usan billeteras para ventas diarias.

Estudiantes y jóvenes altamente digitalizados.

Adultos mayores que reciben remesas vía apps.

Familias vulnerables que no pueden asumir pérdidas inesperadas.

La ley evita que errores simples como equivocarse de número de celular o confundir una cuenta se conviertan en pérdidas irreparables.

### **3. EFECTO DE LA NORMA EN LA LEGISLACIÓN NACIONAL**

Complementa la Ley 29985.

Moderniza el Código Penal.

No invade funciones del BCRP ni el Poder Judicial.

Refuerza el marco de supervisión financiera.

Se articula con normas de protección al consumidor y prevención del delito.

### **4. ANÁLISIS COSTO–BENEFICIO**

#### **Costos:**

La implementación de esta ley no genera gasto al erario nacional, Los costos asociados como la actualización de sistemas, la implementación de mecanismos de monitoreo y la capacitación del personal forman parte de las responsabilidades naturales de dichas entidades dentro de su proceso continuo de modernización y gestión de riesgos.

#### **Beneficios:**

La presente propuesta legislativa generará beneficios directos e indirectos de alto impacto para los usuarios del sistema financiero y para las instituciones involucradas. En primer lugar, permitirá una reducción significativa de las pérdidas patrimoniales que actualmente afectan a miles de ciudadanos cada año debido a transferencias digitales erróneas. Al establecer procedimientos obligatorios de restitución y mecanismos de supervisión reforzados, se garantiza que los usuarios recuperen sus fondos con mayor rapidez y seguridad, evitando perjuicios económicos que en muchos casos afectan de manera crítica los ingresos familiares.

Asimismo, la implementación de protocolos administrativos eficientes reducirá la carga procesal del Poder Judicial, dado que la mayoría de controversias será resuelta mediante mecanismos administrativos y de mediación establecidos por la SBS e Indecopi. Esta descongestión del sistema judicial permitirá que los recursos del Estado se concentren en casos de mayor complejidad y relevancia penal, optimizando la administración de justicia.

Otro beneficio fundamental es la reducción de fraudes y delitos digitales vinculados al desvío o retención indebida de recursos. La obligatoriedad de monitoreo automatizado y el establecimiento de alertas tempranas contribuirán

a prevenir maniobras maliciosas, prácticas de ocultamiento y el uso del sistema financiero para actividades ilícitas.

La norma también contribuirá a consolidar la confianza del usuario en los mecanismos de pago digitales, al ofrecer un marco claro de protección, restitución y sanción. Una mayor confianza se traduce en un incremento en el uso de canales formales y digitales, con beneficios económicos y sociales para la población, especialmente en sectores que ahora dependen ampliamente de billeteras electrónicas y transferencias instantáneas.

Finalmente, la propuesta impulsa la formalización e inclusión financiera, al garantizar que los ciudadanos utilicen instrumentos confiables, supervisados y protegidos jurídicamente. Un ecosistema financiero seguro incentiva la participación de nuevos usuarios, reduce el uso de efectivo y fortalece la trazabilidad económica, contribuyendo así a los objetivos nacionales de desarrollo y competitividad.

En conclusión, los beneficios generados por la presente ley superan ampliamente los costos operativos asociados a su implementación, constituyendo una intervención normativa necesaria, proporcional y altamente favorable para la seguridad financiera del país.

## **5. VINCULACIÓN CON EL ACUERDO NACIONAL**

El proyecto se articula con las políticas:

Política 6: Estado eficiente y moderno.

Política 11: Competitividad y productividad.

Política 13: Sociedad de la información.

Política 14: Seguridad ciudadana.

Promueve un sistema financiero seguro, moderno y confiable.