



Dictamen negativo recaído en el Proyecto de Ley **906/2021-CR** que, con texto sustitutorio, propone la ley que modifica el artículo 82 del Código de Protección al Consumidor Ley 29571, a fin de regular la protección de las tarjetas de crédito y/o débito del fraude digital.

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

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2022-2023

Señor Presidente:

Ha sido remitido, para dictamen en la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos el Proyecto de Ley **906/2021-CR**, presentado por el grupo parlamentario Perú Libre a iniciativa de la congresista **Betssy Betzabet Chávez Chino**, por el que se propone la ley que modifica el artículo 82 del Código de Protección al Consumidor Ley 29571, a fin de regular la protección de las tarjetas de crédito y/o débito del fraude digital.

En la Cuarta Sesión Ordinaria de la Comisión, realizada el lunes 10 de octubre de 2022, el dictamen negativo fue aprobado por **UNANIMIDAD**, con 11 votos a favor de los señores congresistas Elías Marcial Varas Meléndez, Digna Calle Lobatón, Rosangella Andrea Barbarán Reyes, Jorge Alberto Morante Figari; Auristela Ana Obando Morgan, María Elizabeth Taipe Coronado, Jorge Luis Flores Ancachi, Miguel Ángel Ciccía Vásquez, Guillermo Bermejo Rojas; Sigrid Tesoro Bazán Narro y Arturo Alegría García.

I. SITUACIÓN PROCESAL

a) Antecedentes procedimentales

El Proyecto de Ley **906/2021-CR** fue presentado ante el área de Trámite Documentario el 07 de diciembre de 2021. Asimismo, fue decretado e ingresado a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos como única comisión dictaminadora, el 10 de diciembre de 2021, para su estudio y dictamen.

b) Antecedentes parlamentarios

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

c) Opiniones Solicitadas

Al Proyecto de Ley **906/2021-CR** se solicitaron las siguientes opiniones:

- Mediante Oficio PO N° 129-2021-2022/CODECO-CR de fecha 13 de diciembre de 2021, se solicitó pedido de opinión al Ministerio del Interior (MININTER).

- Mediante Oficio PO N° 124-2021-2022/CODECO-CR de fecha 13 de diciembre de 2021, se solicitó pedido de opinión a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).
- Mediante Oficio PO N° 130-2021-2022/CODECO-CR de fecha 13 de diciembre de 2021, se solicitó pedido de opinión al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).
- Mediante Oficio PO N° 125-2021-2022/CODECO-CR de fecha 13 de diciembre de 2021, se solicitó pedido de opinión al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI).
- Mediante Oficio PO N° 127-2021-2022/CODECO-CR de fecha 13 de diciembre de 2021, se solicitó pedido de opinión a la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC).
- Mediante Oficio PO N° 27-2022-2023/CODECO-CR de fecha 12 de septiembre de 2022, se solicitó de manera reiterada pedido de opinión a la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC).
- Mediante Oficio PO N° 126-2021-2022/CODECO-CR de fecha 13 de diciembre de 2021, se solicitó pedido de opinión al presidente de la Asociación Peruana de Consumidores (ASPEC).
- Mediante Oficio PO N° 128-2021-2022/CODECO-CR de fecha 13 de diciembre de 2021, se solicitó pedido de opinión al señor Erick Iriarte Ahon.

d) Opiniones Recibidas

Hasta la elaboración del presente dictamen se han recibido las siguientes opiniones:

- Mediante Oficio N° 496-2022-/IN-DM de fecha 22 de junio de 2022, suscrito por el Ministro Dimitri Senmache Artola, se remite el Informe N° 820-2022/IN/OGAJ y el Informe N° 946-2022/IN/OGAJ.
- Mediante Oficio N° 158-2022-SBS de fecha 05 de enero de 2022, suscrito por la Superintendente de Banca, Seguros y AFP, señora María del Socorro Heysen Zegarra, se remite el Informe Conjunto N° 148-2021-SBS.
- Mediante Carta N° 003-PD/2022 de fecha 07 de enero de 2022, suscrito por el Presidente Ejecutivo de Osiptel, señor Rafael Eduardo Munte Schwarz, se remite el Informe N° 003-OAJ/2022.
- Mediante Oficio N° 055-2022-PRE/INDECOPI de fecha 24 de febrero de 2022, suscrito por el Presidente Ejecutivo, señor Julián Fernando Palacín Gutiérrez, se remite el Oficio N° D000316-2022-PCM-SC, el mismo que contiene el Informe 015-2022-DPC/INDECOPI.
- Mediante Carta N° 0099-2022-GG-ASBANC de fecha 15 de septiembre de 2022, suscrito por el Presidente de ASBANC, señor Martín Naranjo Landerer.

II. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

Mediante el Proyecto de Ley 906/2021-CR, por el que se propone la ley que modifica el artículo 82° del Código de Protección al Consumidor Ley 29571, a fin de regular la protección de las tarjetas de crédito y/o débito del fraude digital. El contenido del texto dispositivo del proyecto de ley es la siguiente:

Artículo 1. Objeto de la ley

La presente Ley tiene por objeto modificar el artículo 82 del Código de Protección al Consumidor Ley 29571, a fin de regular la protección de las tarjetas de crédito y/o débito del fraude digital, a través de las compras de manera presencial o a través de internet.

Artículo 2. Modificación del artículo 82 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Modifíquese el artículo 82 del Código de Protección al Consumidor Ley 29571, a fin de regular la protección de las tarjetas de crédito y/o débito del fraude digital, en los siguientes términos:

"Artículo 82. Transparencia en la información de los productos o servicios financieros
(...)

Los establecimientos afiliados que realizan "Operaciones" a través de las tarjetas de crédito y/o débito, están obligados a exigir al usuario la clave secreta y la presentación del documento de identidad u otro tipo de autenticación oficial al momento de efectuar cada operación. Las entidades financieras informan al titular de la cuenta (usuario) a través de un medio directo tales como: correo electrónico, llamada telefónica, mensaje de texto, mensajes instantáneos de cada operación (movimientos) realizadas con la tarjeta de crédito y/o débito.

Artículo 2. Reglamentación

La superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, en un plazo de noventa (90) días calendarios computados desde la vigencia de la presente ley, dicta las normas reglamentarias de la modificación del artículo 82 de la Ley 29571 Código de Defensa del Consumidor.

III. MARCO NORMATIVO

a) Legislación y normatividad nacional

- Constitución Política del Perú de 1993: artículo 2, numeral 1; y artículo 65.
- Reglamento del Congreso de la República.
- Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571.
- Resolución SBS N° 6523-2013 que aprueba el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.
- Ley 27332 "Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos".
- Decreto Supremo N° 006-2017-PCM que aprueba la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor.

- Resolución Ministerial N° 248-2019-PCM que aprueba la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor.
- Resolución SBS N° 5570-2019 “Modifican Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.
- Decreto Supremo N° 024-2017-PCM que aprueba el Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017 – 20220.
- Resolución SBS N° 504-2021 que aprueba el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad.

IV. FUNDAMENTO JURÍDICO DE LA PROPUESTA LEGISLATIVA

El Proyecto de Ley 906-2021-CR, se fundamenta en “la Constitución Política del Perú, específicamente en el artículo 65, donde se señala que; “El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población”.

Por otro lado, el Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado mediante Ley 29571, en su artículo V.- Principios, presenta el **Principio Pro Consumidor**. – En cualquier campo de su actuación, el estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores [...] y el **Principio de Transparencia**. – En la actuación en el mercado, los proveedores generan una plena accesibilidad a la información a los consumidores acerca de los productos y servicios que ofrecen. [...]. además, en el artículo 82° referida a la **transparencia en la información de los productos o servicios financieros** señala; los proveedores de servicios financieros están obligados a difundir y otorgar a los consumidores o usuarios, en todos los medios empleados que tengan por finalidad ofrecer productos o servicios [...].

En ese sentido, mediante Resolución SBS N° 6523-2013 y sus modificatorias, se aprueba el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, con el cual la SBS busca reforzar las medidas establecidas, con respecto a la expedición y administración de tarjetas de crédito y establecer medidas similares para el caso de las tarjetas de débito.

Finalmente, INDECOPI es una entidad de Estado que defiende el bienestar de los usuarios y consumidores, buscando que el consumidor sea tratado de una manera adecuada cuando requiera contratar con alguna empresa¹.

V. ANÁLISIS DE LA PROPUESTA LEGISLATIVA

5.1 Análisis técnico

5.1.1 Aspectos Constitucionales

El artículo 65° de la Constitución Política del Perú señala 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 población².”

En esa línea, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571 en su artículo V.- Principios, hace referencia a una serie de

¹ Proyecto de Ley 906-2021-CR, p. 7-8

² Constitución Política del Perú, artículo 65°

principios, siempre en el marco del cuidado y protección de los derechos de los consumidores, entre los que guardan relación directa con el presente proyecto de ley, tenemos:

Principio Pro Consumidor; en cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores. En proyección de este principio en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor.

Principio de Transparencia; En la actuación en el mercado, los proveedores generan una plena accesibilidad a la información a los consumidores acerca de los productos y servicios que ofrecen. La información brindada debe ser veraz y apropiada conforme al presente código.

Así también, en el Título preliminar, artículo VI. - Políticas Públicas, se señala que; *“El Estado reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado y en las relaciones de consumo, orientando su labor de protección y defensa del consumidor con especial énfasis en quienes resulten más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos por sus condiciones [...]”*

Por otro lado, en el Título I; Derechos de los consumidores y relación consumidor-proveedor, capítulo I; Derechos de los consumidores, artículo 1.- Derechos de los consumidores, se establece entre otros, que los consumidores tienen los siguientes derechos:

- a. *Derecho a una protección eficaz respecto de los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la vida, salud e integridad física.*
- b. *Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.*
- c. *Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.*
- d. *Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.*
- e. *Derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o en los casos previstos en el presente Código, a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias.*

- f. *Derecho a elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad, conforme a la normativa pertinente, que se ofrezcan en el mercado y a ser informados por el proveedor sobre los que cuenta.*
- g. *A la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, céleres o ágiles, con formalidades mínimas, gratuitos o no costosos, según sea el caso, para la atención de sus reclamos o denuncias ante las autoridades competentes.*
- h. *Derecho a ser escuchados de manera individual o colectiva a fin de defender sus intereses por intermedio de entidades públicas o privadas de defensa del consumidor, empleando los medios que el ordenamiento jurídico permita.*
- i. *Derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios conforme a las disposiciones del presente Código y a la normativa civil sobre la materia.*
- j. *Derecho a asociarse con el fin de proteger sus derechos e intereses de manera colectiva en el marco de las relaciones de consumo.*
- k. *Derecho al pago anticipado o prepago de los saldos en toda operación de crédito, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses compensatorios generados al día de pago y liquidación de comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que les sean aplicables penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar.*

En el mismo Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 se señala en su artículo 82° que; “Los proveedores de servicios financieros están obligados a informar a los consumidores o usuarios de manera clara y destacada la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA) y la Tasa de Rendimiento Efectivo Anual (TREA), aplicable para operaciones activas en cuotas o pasivas, respectivamente.

La TCEA y la TREA deben comprender todos los costos directos e indirectos que, bajo cualquier denominación, influyan en su determinación, de conformidad con lo dispuesto por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones mediante norma de carácter general.

La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones regula la información que las instituciones financieras deben proporcionar al consumidor o usuario en cualquier operación que conlleve el cobro de intereses, comisiones y gastos³”.

Resulta importante mencionar que en la Política Nacional de Protección a los Consumidores 2017 – 2020, la misma que a la fecha se encontraría vigente, señala en el punto 6. Objetivo de la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor que el objetivo general es; “contribuir a un mayor y más eficaz nivel protección de los derechos de los consumidores con equidad y con mayor incidencia en los sectores de

³ Código de Protección y Defensa del Consumidor, artículo 82°

consumidores más vulnerables, debiendo para ello consolidar e integrar de modo progresivo el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, en tanto el mismo fue creado como herramienta para el logro de dicho objetivo”, en el mismo punto se establecen los siguientes objetivos específicos; [...]. b. Garantizar la seguridad de los consumidores en el marco de las relaciones de consumo. [...].

5.1.2 Resolución SBS N° 6523-2013 “Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito”

El Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (en adelante el reglamento), establece disposiciones orientadas a regular las condiciones contractuales, envío de información, así como promover medidas de seguridad, tomando en consideración y verificando la identidad del usuario y/o consumidor, estableciendo los límites de responsabilidad en caso exista o se detecte el uso fraudulento de las tarjetas de crédito y débito.

Así mismo, en el capítulo IV; Otros aspectos aplicables a las tarjetas de crédito y débito, artículo 17; Medidas de seguridad respecto al monitoreo y realización de las operaciones, se señala que las empresas deben adoptar como mínimo las siguientes medidas de seguridad con respecto a las operaciones con tarjetas que realizan los usuarios:

- a. Contar con sistemas de monitoreo de operaciones, que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual de consumo del usuario.**
- b. Implementar procedimientos complementarios para gestionar las alertas generadas por el sistema de monitoreo de operaciones.**
- c. Identificar patrones de fraude, mediante el análisis sistemático de la información histórica de las operaciones, los que deberán incorporarse al sistema de monitoreo de operaciones.**
- d. Establecer límites y controles en los diversos canales de atención, que permitan mitigar las pérdidas por fraude.**
- e. Requerir al usuario la presentación de un documento oficial de identidad, cuando sea aplicable, o utilizar un mecanismo de autenticación de múltiple factor. La Superintendencia podrá establecer, mediante oficio múltiple, montos mínimos a partir de los cuales se exija la presentación de un documento oficial de identidad.**
- f. En el caso de operaciones de retiro o disposición de efectivo, según corresponda, u otras con finalidad informativa sobre las operaciones realizadas u otra información similar, deberá requerirse la clave secreta del usuario, en cada oportunidad, sin importar el canal utilizado para tal efecto⁴.**

⁴ Resolución SBS N° 6523-2013, artículo 17

5.1.3 Resolución SBS N° 5570-2019 “Modifican Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito”

La presente modificación al Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (en adelante reglamento), hace referencia entre otros aspectos a las siguientes definiciones:

Artículo 3.- Tarjetas de Crédito

La tarjeta de crédito es un instrumento de pago que puede tener soporte físico o representación electrónica o digital y que está asociado a una (1) línea de crédito, otorgada por la empresa emisora. De acuerdo con lo establecido en el respectivo contrato, a través de la tarjeta de crédito, el titular (o usuario) puede realizar el pago por bienes, servicios u obligaciones, así como hacer uso de los servicios adicionales conforme a lo establecido en este reglamento.

Artículo 4.- Tarjetas de Débito

La tarjeta de débito es un instrumento de pago que puede tener soporte físico o representación electrónica o digital, que permite realizar operaciones con cargo a depósitos previamente constituidos en la empresa emisora. A través de la tarjeta de débito el titular puede realizar el pago de bienes, servicios u obligaciones, efectuar el retiro de efectivo o realizar transferencias, a través de los canales puestos a disposición por la empresa emisora u otros servicios asociados, dentro de los límites y condiciones pactados⁵.

Artículo 5.- Contenido mínimo del contrato

[...]. 3. Procedimientos y responsabilidades de las partes en caso de extravío, sustracción, robo o hurto de la tarjeta, en cualquiera de sus soportes o representaciones. [...].

Un aspecto relevante de esta modificatoria, está referida al artículo 16.- Medidas de seguridad respecto a los usuarios, donde se establece que las empresas deben adoptar, como mínimo, las siguientes medidas de seguridad con respecto a los usuarios:

[...]. 4. Para las operaciones que se realicen con cargo a la línea de crédito o a los depósitos previamente constituidos, la empresa debe habilitar y brindar un servicio de notificaciones para todos los usuarios para que se les informe de las operaciones realizadas con sus tarjetas inmediatamente después de ser registradas por la empresa, mediante la utilización de alguno de los siguientes mecanismo de comunicación directa tales como mensajes de texto, correo electrónico, llamadas, entre otros, que pueden ser pactados con los titulares; debiendo este servicio estar activo desde el momento de la contratación del producto. Para este servicio, las empresas pueden establecer mecanismos a través de los cuales los

⁵ Resolución SBS N° 5570-2019, artículo 3 y 4

usuarios puedan configurar o limitar las notificaciones sobre la base de umbrales o variables como montos mínimos, entre otros. Los titulares pueden solicitar la habilitación o deshabilitación de este servicio, en cualquier momento, a través de los mecanismos establecidos por las empresas, los cuales no podrán ser más complejos que los ofrecidos al momento de la celebración del contrato. [...].

También, se indica en el artículo 23.- Responsabilidad por operaciones no reconocidas, que ante el rechazo de una transacción o el reclamo por parte del usuario de que esta fue ejecutada incorrectamente, la empresa es responsable de realizar la evaluación correspondiente y de demostrar que las operaciones fueron autenticadas y registradas, en ese sentido, la empresa es responsable de las pérdidas por las operaciones realizadas en los casos que a continuación se detallan:

- a. Por incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 del Reglamento.*
- b. Cuando las tarjetas hayan sido objeto de clonación.*
- c. Por el funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas puestos a disposición de los usuarios para efectuar operaciones.*
- d. Por la manipulación de los cajeros automáticos o de los ambientes en que estos operan, puestos a disposición por la empresa emisora o por terceros con los cuales esta tiene convenio.*
- e. Cuando se haya producido la suplantación del usuario en las oficinas.*
- f. Operaciones denominadas micropago.*
- g. Operaciones realizadas luego del bloqueo o cancelación de la línea de crédito o de la tarjeta o cuando la tarjeta haya expirado.*
- h. Operaciones asociadas a servicios no solicitados o habilitados por el titular conforme a lo dispuesto en los artículos 7 y 13 del presente Reglamento.*
- i. Cuando el esquema de autenticación del cliente para la realización de estas operaciones no cumpla con los requerimientos mínimos de seguridad establecidos en la normativa vigente.*

Lo que llama poderosamente la atención en esta modificatoria, y es motivo de innumerables reclamos por parte de los usuarios y consumidores, es que de manera expresa dicha modificatoria establece que; ***“La empresa no está obligada a asumir las pérdidas asociadas a las operaciones no reconocidas, cuando acredite la responsabilidad del usuario. De presentarse un reclamo por operaciones no reconocidas, cuya responsabilidad no hubiese sido asumida por la empresa, esta deberá responder al usuario explicando las razones que sustentan su posición de manera clara, pronunciándose sobre los hechos cuestionados⁶”.***

⁶ Resolución SBS N° 5570-2019, artículo 23

5.1.4 Resolución SBS N° 504-2021 “Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad”

A partir de la pandemia, los entornos digitales y/o plataformas tecnológicas sobre los cuales, las entidades financieras, de seguros y AFP desplegaron sus servicios y/o productos tomaron mayor relevancia, al mismo tiempo, adquirieron mayor exposición a posibles amenazas y/o ataques cibernéticos, todo esto, demanda la implementación y desarrollo de nuevos controles y/o medidas de protección, identificación, detección y capacidad de respuesta inmediata ante estos ataques cibernéticos.

En respuesta a lo antes mencionado, y a partir del 01 de julio de 2021 entró en vigencia el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, el mismo, busca establecer un marco de referencia para el sistema de gestión de seguridad de la información.

Es así que, a partir de su entrada en vigencia, se establece que las empresas tendrán la obligación de contar con un programa de ciberseguridad, procesos de autenticación en canales digitales, y prácticas seguras en los servicios provistos por terceros. En esa línea, las empresas deberán identificar, detectar y responder a amenazas y vulnerabilidades en entornos digitales y/o plataformas tecnológicas desde donde proveen sus servicios y/o productos. Todo lo antes mencionado, es mas exigente para aquellas empresas de mayor tamaño y complejidad, siguiendo un criterio proporcional al riesgo identificado.

Dicho reglamento, también establece que, cuando se trate de operaciones de pago, transacciones en general, transferencias y otros sujetas a que pudieran generar algún tipo de perjuicio a los usuarios y consumidores a través de entornos y/o plataformas digitales, las empresas están obligadas a verificar, la identidad del usuario que dice ser, no solo con el uso y validación de su clave secreta, sino a través de una autenticación reforzada, lo que implica el uso de dos (02) factores de autenticación, pudiendo ser, de acuerdo a la práctica internacional: el recordatorio de una clave secreta que el usuario sabe y conoce, algún teléfono celular; o algo que es inherente al usuario, como la biometría. Es así que, que esta normativa vigente establece obligaciones que las empresas deberán de cumplir para proteger al usuario frente al uso indebido de sus tarjetas.

Los micropagos⁷ son operaciones por montos poco significativos determinados por la empresa, en las que no se requiere la clave secreta u otro medio de autenticación por parte de los usuarios al momento de efectuar el consumo u operación. Para el caso de los micropagos, se exonera del mecanismo de seguridad relacionado a la autenticación y verificación de la identidad del usuario, con el objetivo de facilitar y generar rapidez en los pagos.

El servicio de mensajería relacionada a cada operación o movimiento que el usuario realice con la tarjeta de crédito y débito, como medida de protección, se encuentra contemplada en el Reglamento de Tarjetas⁸, donde se señala que la empresa debe habilitar y brindar un servicio de notificaciones para todos los usuarios, a fin de informarles de las

⁷ Reglamento de Tarjetas, artículo 2°, numeral 11

⁸ Reglamento de Tarjetas, artículo 16°, numeral 4

operaciones realizadas con sus tarjetas, inmediatamente después de ser registradas por la empresa, mediante la utilización de alguno de los siguientes mecanismos de comunicación directa tales como mensajes de texto, correo electrónico, llamadas u otros.

5.1.5 Directrices Internacionales

Las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor contemplan un conjunto de principios que estipulan las principales características que se debe introducir en la normativa y legislación orientada a la defensa de los derechos de protección al consumidor, las entidades competentes de aplicarlas y demás.

Las Directrices fueron aprobadas mediante Resolución N° 39/248 de fecha 16 de abril de 1985, posteriormente ampliadas por el Consejo Económico y Social en su Resolución N° 1999/7 de fecha 26 de julio de 1999, y revisadas y aprobadas por la Asamblea General en su Resolución N° 70/186 de fecha 22 de diciembre de 2015. Es así que, en el literal j) del Capítulo V, referido a servicios financieros se señala:

[...]. g) Controles apropiados para proteger los datos financieros del consumidor contra el fraude y el abuso, entre otros. [...].

5.1.6 Problemática que se pretende atender

El Proyecto de Ley materia del presente dictamen propone proteger a los usuarios y consumidores, indicando que las empresas tendrían la obligatoriedad de exigir al usuario la clave secreta y la presentación del documento de identidad u otro tipo de autenticación oficial al momento de efectuar cada operación.

Así también, se indica que las entidades financieras informarán al titular de la cuenta a través de un medio directo, tales como: correo electrónico, llamada telefónica, mensaje de texto, mensajes instantáneos de cada operación (movimientos) realizadas con la tarjeta de crédito y/o débito.

A partir de la pandemia ocasionada por el SARS-CoV-2, la masificación de las transacciones a través del uso de entornos digitales y/o plataformas tecnológicas ha permitido agilizar y dinamizar las compras de productos y servicios bajo un escenario no tradicional o no muy utilizado a través del uso de la tecnología.

Esta dinámica, también ha introducido riesgos, temores y dudas para los usuarios y consumidores, más aún si a esto, le agregamos la falta de políticas y acciones por parte de las empresas para educar y capacitar a sus clientes en el manejo y gestión de sus transacciones.

Producto de lo antes mencionado, se ha podido conocer y evidenciar innumerables casos de personas que han sido víctimas de algún delito o fraude financiero a través de distintas modalidades de estafa que utilizan los delincuentes para perjudicar a los ciudadanos, entre las cuales tenemos:

Phishing.- Utilizan el envío de un correo electrónico que suplanta la imagen de una empresa con el objetivo de obtener datos como claves, cuentas bancarias, número de tarjetas, etc.

Smishing.- Es una combinación de SMS y phishing, en donde se envían mensajes de texto falsos para que el usuario ingrese a una plataforma falsa e indique sus datos personales.

Pharming.- La víctima coloca la URL de la entidad financiera, sin embargo, un malware redirige a la página web falsa.

Vishing.- Tiene como finalidad que el tarjetahabiente brinde información confidencial a través de una llamada de teléfono, donde el delincuente se hace pasar por un empleado de la entidad financiera.

5.1.7 Planteamiento de soluciones a la problemática

La iniciativa legislativa, materia de análisis, plantea proteger a los usuarios y consumidores, indicando que las empresas tendrían la obligatoriedad de exigir al usuario la clave secreta y la presentación del documento de identidad u otro tipo de autenticación oficial al momento de efectuar cada operación.

Así también, se indica que las entidades financieras informarán al titular de la cuenta a través de un medio directo, tales como: correo electrónico, llamada telefónica, mensaje de texto, mensajes instantáneos de cada operación (movimientos) realizadas con la tarjeta de crédito y/o débito.

5.1.8 Posición de la Comisión

La iniciativa legislativa busca proteger a los usuarios y consumidores de cualquier modalidad de fraude financiero, queriendo aplicar para ello medidas de seguridad a las transacciones comerciales, buscando el bienestar y cuidado de los ciudadanos.

En ese sentido, dicha iniciativa pretende introducir la obligatoriedad de que las empresas soliciten y exijan a los usuarios y consumidores sus claves secretas, o en su defecto la presentación del documento nacional de identidad (DNI), dejando abierta la opción de utilizar otro tipo de autenticación oficial al momento de realizar una operación comercial financiera.

Así también, busca que las entidades financieras informen al titular de la cuenta, utilizando un medio directo con el titular, los mismos que podrían ser mediante el envío de un correo electrónico, mensaje de texto, mensajes instantáneos de cada operación realizada con su tarjeta de crédito y/o débito, según sea el caso.

Al respecto, durante el desarrollo de la Exposición de Motivos del Proyecto de Ley, si bien es cierto, se hace referencia a establecer medidas de protección a los usuarios y consumidores para mitigar el riesgo de que incurran en cualquier tipo o modalidad de fraude financiero, **no se visualiza ningún artículo o disposición en la propuesta legislativa**

que defina, establezca y/o disponga parámetros vinculados a ejercer una acción o función sancionadora contra aquellas empresas financieras que incumplan con lo estipulado en dicho proyecto legislativo.

No obstante, en la modificación vigente del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado mediante Resolución SBS N° 5570-2019, se establece la posibilidad de tener soporte físico respecto al uso de la firma manuscrita en una orden de pago, o en su defecto, contar con una representación electrónica o digital⁹, siendo estos, elementos suficientes para validar y autenticar la identidad del usuario y posterior autorización de la operación.

En ese mismo sentido, actualmente el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, aprobado mediante Resolución SBS N° 504-2021, en su artículo 19° ya establece la autenticación reforzada para operaciones cuando se utilicen canales digitales, para lo cual se requiere:

- a. Utilizar una combinación de factores de autenticación, según el literal j) del artículo 2 del presente Reglamento que, por lo menos, correspondan a dos categorías distintas y que sean independientes uno del otro.*
- b. Generar un código de autenticación mediante métodos criptográficos, a partir de los datos específicos de cada operación, el cual debe utilizarse por única vez.*
- c. c) Cuando la operación sea exitosa, notificar los datos de la operación al usuario¹⁰.*

Si lo antes descrito, lo ejemplificamos con situaciones cotidianas, podríamos señalar que existen herramientas como las pasarelas de pago (Niubiz, Izipay, Culqui, Pago efectivo, entre otras) o billeteras electrónicas que permiten realizar operaciones financieras, sin contacto con dinero en efectivo (Bim, Yape, Tunki, PLIN, etc), mediante las cuales los usuarios y consumidores pueden realizar operaciones digitales, presenciales o no presenciales, optimizando el tiempo y reduciendo significativamente el riesgo de fraude, y hasta la posibilidad de contagio ante cualquier virus que pudiera afectar su salud.

5.2 Análisis del marco normativo y efecto de la vigencia de la norma

Si bien es cierto la presente iniciativa legislativa no contraviene ninguna norma de rango constitucional ni legal, pretende modificar la normativa específica sectorial.

El Texto Sustitutorio que se propone en el presente dictamen modifica el artículo 82° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571.

⁹ Resolución SBS N° 5570-2019, Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, art. 3 y 4

¹⁰ Resolución SBS N° 504-2021, Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, art. 19

Respecto a la necesidad de modificar e incluir la fórmula legal que se propone, es preciso señalar que el contenido de la misma, en todos sus extremos, ya se encontraría contemplada en la normativa vigente, como es el caso del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, así como el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad.

En ese sentido, y en relación a lo descrito en el párrafo precedente, siendo que lo propuesto en la fórmula legal se encontraría contemplada en la normativa vigente, corresponde indicar señalar que la normativa vigente establece medidas de seguridad reforzadas.

A la vigencia de la norma, la modificación del artículo 82° del Código de Protección y Defensa del Consumidor - Ley 29571 no se relacionaría con la legislación y normativa vigente, puesto que dejaría sin efecto un artículo que a la fecha recoge y contempla lo propuesto en la fórmula legal del presente proyecto de ley.

5.3 Análisis de las opiniones e información recibida.

5.3.1 Ministerio del Interior

Remite el Oficio N° 496-2022/IN/DM de fecha 22 de junio de 2022, el mismo que contiene el Informe N° 000820-2022/IN/OGAJ de fecha 26 de mayo de 2022, donde se indica que; *“el ámbito de competencia del Ministerio del Interior se circunscribe a las materias de orden interno y orden público. Así también, ejerce competencia compartida en materia de seguridad ciudadana, de acuerdo a Ley y es el ente rector del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.*

Por su parte la Policía Nacional del Perú, de acuerdo al artículo 166 de la Constitución Política del Perú “tiene por finalidad fundamental garantizar, mantener y restablecer el orden interno. Presta protección y ayuda a las personas y a la comunidad. Garantiza el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y del privado. Previene, investiga y combate la delincuencia. Vigila y controla las fronteras”.

Cabe indicar que, el artículo 347 de la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, señala que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP es competente para: “defender los intereses del público, cautelando la solidez económica y financiera de las personas naturales y jurídicas sujetas a su control, velando porque se cumplan las normas legales, reglamentarias y estatutarias que las rigen; ejerciendo para ello el más amplio control de todas sus operaciones y negocios y denunciando penalmente la existencia de personas naturales y jurídicas que, sin la debida autorización ejerzan las actividades señaladas en la presente ley, procediendo a la clausura de sus locales, y, en su caso, solicitando la disolución y liquidación del infractor”.

Asimismo, el inciso 2 del artículo 349 de la Ley antes mencionada, establece que son atribuciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, entre otros, “Velar por el cumplimiento de las leyes, reglamentos, estatutos y toda otra disposición que rige al Sistema Financiero y del Sistema de Seguros, ejerciendo para ello, el más amplio y absoluto control sobre todas las

operaciones, negocios y en general cualquier acto jurídico que las empresas que los integran realicen”.

Asimismo, de acuerdo al artículo 351 de la Ley citada “El Superintendente debe disponer la inmediata clausura de los locales en que se realicen operaciones no autorizadas conforme a esta ley, contando con la intervención del Ministerio Público. Asimismo, dispondrá la incautación de la documentación que en ellos se encuentre, para lo cual está facultado a demandar directamente el apoyo de la fuerza pública. El ejercicio de esta potestad no genera responsabilidad alguna para el Superintendente”.

En ese sentido, considerado lo señalado en los párrafos precedentes y teniendo en cuenta el contenido del proyecto de Ley puesto a consideración, esta Oficina General de Asesoría Jurídica, es de la opinión que el Sector Interior carece de competencia para pronunciarse sobre la materia que se pretende regular en el proyecto legislativo.

Es así que, la Comisión después de haber analizado lo señalado en el Informe N° 000820-2022/IN/OGAJ, en cuanto a las competencias del Ministerio del Interior, establecidas en las disposiciones contenidas en el Decreto Legislativo N° 1266, Ley de Organización y Funciones del Ministerio del Interior, establecen que éste sector ejerce competencia exclusiva a nivel nacional en materia de orden interno y orden público; así también, ejerce competencia compartida en materia de seguridad ciudadana, coinciden en que el sector interior carecería de competencias funcionales específicas que pudieran generar opiniones u posiciones técnicas vinculantes, respecto a un pronunciamiento favorable o en contra del Proyecto de Ley N° 906-2021-CR.

5.3.2 Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

Remite el Oficio N° 158-2022-SBS de fecha 05 de enero de 2022, el mismo que contiene el Informe Conjunto N° 00148-2021-SBS de fecha 29 de diciembre de 2021, donde se indica que; *“Así, el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado por Resolución SBS N° 6523-2013 (en adelante, el Reglamento de Tarjetas) establece disposiciones referidas a las condiciones contractuales, remisión de información y medidas de seguridad aplicables, con especial énfasis en la verificación de la identidad del titular o usuario y el establecimiento de límites de responsabilidad en el uso fraudulento de dichas tarjetas. Por otra parte, el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, aprobado por Resolución SBS N° 504-2021, establece que a partir del 1 de julio de 2022, cuando se trate de operaciones de pago, transferencias y otros que pudieran generar perjuicio para los usuarios a través de canales digitales, las empresas deben verificar, entre otros aspectos que, el usuario es quien dice ser, no solo con el uso de una clave secreta, sino mediante una autenticación reforzada, requiriendo para ello, al menos dos factores de autenticación, los cuales pueden ser, conforme a la práctica internacional: algo que el usuario sabe, como una clave secreta; algo que el usuario posee, como un teléfono celular; o algo que es inherente al usuario, como la biometría. De esta forma, el marco normativo vigente contempla obligaciones que protegen al usuario frente al uso indebido de sus tarjetas y le brindan toda la información de las operaciones que se realicen con estas.*

Sobre el particular, se observa que con la medida propuesta en el proyecto de ley relativa a la exigencia de la clave secreta y la presentación del documento de identidad u otro tipo de identificación en toda transacción, se afectaría la experiencia de pago en el caso específicos de los denominados micropagos, al generar fricciones en las transacciones, lo que desmotivaría el uso de estos medios de pago.

Al respecto, de acuerdo al numeral 11 del artículo 2 del Reglamento de Tarjetas, los micropagos son operaciones por montos poco significativos determinados por la empresa, en las que no se requiere la clave secreta u otro medio de autenticación por parte de los usuarios al momento de efectuar el consumo u operación. En el caso de micropagos, se exime de dicho mecanismo de seguridad a fin de facilitar y generar rapidez en los pagos que se puedan realizar dentro de un marco de determinadas restricciones para brindar protección de los usuarios ante usos fraudulentos. Dichos pagos, por ejemplo, pueden corresponder a la adquisición de bienes y servicios como los pasajes de transporte público, máquinas expendedoras o compras de bajo valor en establecimientos.

En esa línea se contempla, por ejemplo, el establecimiento de montos máximos por operación, tal como lo señala el numeral 6 del artículo 16 del Reglamento de Tarjetas; y la responsabilidad de las empresas por pérdidas en las que medien rechazo o reclamo por parte de los usuarios, ante las cuales recae la obligación de las empresas de efectuar la evaluación correspondiente y demostrar la autenticidad de las operaciones, conforme se dispone en el numeral 6 del artículo 23 de la mencionada norma. De esta forma, se crea un entorno seguro de pagos en el que los usuarios pueden realizar sus transacciones de forma ágil, pero con la protección necesaria, ya que los montos son acotados y se ha establecido la presunción de responsabilidad de la entidad financiera emisora en caso de rechazo o reclamo. Exigir firma o clave secreta y documento de identidad en toda transacción no resulta adecuado en el contexto actual donde el uso de medios de pago digitales se viene masificando para transacciones de todo valor y tipo, a diferencia de lo que ocurría hace años, cuando el uso de tarjetas era usualmente para compras de monto significativo.

Respecto al uso obligatorio de clave secreta (PIN) debe mencionarse, además, que actualmente las tarjetas de crédito o débito no son solo físicas bajo el formato “plástico”, sino que se pueden usar otros dispositivos que los alojen (por ejemplo, celulares) o ser virtuales, por lo cual los mecanismos de autenticación no se restringen a la clave secreta, sino que la tecnología actual permite el uso de otras alternativas como la identificación biométrica.

Por su parte, con respecto al servicio de mensajería de cada operación o movimiento que se realice con la tarjeta de crédito y/o débito, cabe indicar que dicha medida de protección ya se encuentra desarrollada en el Reglamento de Tarjetas. Al respecto, el numeral 4 del artículo 16 de la citada norma, señala que la empresa debe habilitar y brindar un servicio de notificaciones para todos los usuarios para que se les informe de las operaciones realizadas con sus tarjetas inmediatamente después de ser registradas por la empresa, mediante la utilización de alguno de los siguientes mecanismos de comunicación directa tales como mensajes de texto, correo electrónico, llamadas, entre otros, que

pueden ser pactados con los titulares; debiendo este servicio estar activo desde el momento de la contratación del producto.

Se indica asimismo que para el uso del mencionado servicio, las empresas pueden establecer mecanismos a través de los cuales los usuarios puedan configurar o limitar las notificaciones sobre la base de umbrales o variables como montos mínimos, entre otros y que los titulares pueden solicitar la habilitación o deshabilitación de este servicio, en cualquier momento, a través de los mecanismos establecidos por las empresas, los cuales no podrán ser más complejos que los ofrecidos al momento de la celebración del contrato.

En este orden de ideas, se observa que a fin de que los usuarios cuenten en tiempo real e inmediato de toda la información de las operaciones que se realicen con sus tarjetas, para así poder rechazar oportunamente las operaciones que no hayan sido realizadas por ellos, el servicio de notificaciones que las empresas deben brindar a los usuarios, se encuentra activo desde el momento de la contratación de dichos instrumentos de pago. En ese sentido, corresponderá al usuario de acuerdo a sus características o necesidades personales, deshabilitar este servicio o limitar las notificaciones sobre la base de umbrales o montos mínimos, a fin de que su experiencia de pago sea la más satisfactoria”.

Es así que, la Comisión después de haber analizado lo señalado en el Informe Conjunto N° 00148-2021-SBS de fecha 29 de diciembre de 2021, respecto a las medidas de seguridad que deberían implementar los establecimientos afiliados que realizan “operaciones”, tal y como se indica en el presente Proyecto de Ley, considera que actualmente el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, aprobado mediante Resolución SBS N° 504-2021, en su artículo 19° contempla y establece la **autenticación reforzada** cuando se trate de operaciones de pago, transferencias y otros que pudieran generar perjuicio a los usuarios, en ese sentido, las empresas deben verificar los datos del usuario, no solo con el uso de una clave secreta, sino mediante una autenticación reforzada, para lo cual se requiere:

- a. *Utilizar una combinación de factores de autenticación, según el literal j) del artículo 2 del presente Reglamento que, por lo menos, correspondan a dos categorías distintas y que sean independientes uno del otro.*
- b. *Generar un código de autenticación mediante métodos criptográficos, a partir de los datos específicos de cada operación, el cual debe utilizarse por única vez.*
- c. *Cuando la operación sea exitosa, notificar los datos de la operación al usuario¹¹.*

5.3.3 Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

Remite la Carta N° 00003-PD/2022 de fecha 07 de enero de 2022, el mismo que contiene el Informe N° 00003-OGAJ/2022 de fecha 05 de enero de 2022, donde se indica respecto a las competencias que; “*el OSIPTEL es el organismo*

¹¹ Resolución SBS N° 504-2021, Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, art. 19

regulador de los servicios públicos de telecomunicaciones, por lo que sus funciones están destinadas a garantizar la calidad y eficiencia de tales servicios, regulando el equilibrio de las tarifas y facilitando al mercado un uso eficiente de los servicios públicos de telecomunicaciones¹². En ese sentido, es competente para emitir opinión técnica sobre los servicios de telecomunicaciones², por lo que no le correspondería establecer disposiciones sobre aspectos ajenos a dicha competencia, como el relativo a mecanismos de seguridad para transacciones financieras, al que alude el Proyecto de Ley.

Sin perjuicio de lo antes señalado, esto es, pese a que dentro de las competencias de OSIPTEL no se encuentra el establecimiento de parámetros para la transparencia en la información de los productos o servicios financieros, corresponde indicar que este Organismo Regulador comparte la preocupación que motiva el Proyecto de Ley, razón por la cual viene adoptando las acciones pertinentes en el marco de sus competencias.

Finalmente, corresponde indicar que la Exposición de Motivos del Proyecto de Ley señala que la modificación planteada tiene por objeto establecer medidas de protección a los usuarios de servicios financieros contra los fraudes informáticos; sin embargo, ninguno de los artículos y/o disposiciones del Proyecto de Ley contiene parámetros vinculados a la sanción o instituciones competentes para ejercer dicha facultad, cuando las entidades financieras incumplan con la validación incluida en la disposición modificada.

Es así que, la Comisión después de haber analizado lo señalado en el Informe N° 00003-OGAJ/2022 de fecha 05 de enero de 2022, respecto a las disposiciones contenidas en el presente Proyecto de Ley, así como las competencias y funciones que tiene a cargo el OSIPTEL, establecidas en el Reglamento General de OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, donde se establece con claridad que el OSIPTEL es el organismo regulador de los servicios públicos de telecomunicaciones, encargado de regular el equilibrio de las tarifas y facilitar a los usuarios y consumidores el uso eficiente de los servicios públicos de telecomunicaciones, por lo que, no le correspondería establecer disposiciones sobre aspectos ajenos a dicha competencia.

5.3.4 Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI

Remite el Oficio N° 000055-2022-PRE/INDECOPI de fecha 24 de febrero de 2022, el mismo que contiene el Informe N° 000015-2022-DPC de fecha 27 de enero de 2022, respecto a la protección del usuario frente al fraude digital que; *“el objeto del Proyecto de Ley es modificar el artículo 82 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571, a fin de regular la protección del usuario frente al fraude digital, a través de controles de seguridad en el uso de las tarjetas de crédito y/o débito cuando se realicen compras de manera presencial o mediante internet, el Código establece actualmente en dicho artículo que los proveedores de servicios financieros “están obligados a difundir y otorgar a los consumidores o usuarios, en todos los medios empleados que tengan por finalidad ofrecer productos o servicios, incluyendo el presencial, información clara y destacada de la tasa de costo efectivo anual (TCEA) y la*

¹² Reglamento General de OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM

tasa de rendimiento efectivo anual (TREA), aplicable a las operaciones activas o pasivas, respectivamente.

En cuanto a la obligación a los establecimientos afiliados de exigir al usuario la clave secreta y la presentación del documento de identidad, la Resolución S.B.S. N° 6523-2013, Reglamento de tarjetas de crédito y débito, que es aplicable a las empresas de operaciones múltiples autorizadas a expedir y administrar tarjetas de crédito y débito, regula medidas de seguridad aplicables a este tipo de instrumento de pago. En tal sentido, el artículo 15, regula que las tarjetas deberán contar con un circuito integrado o chip que permita almacenar y procesar la información del usuario y sus operaciones y, las empresas deberán aplicar la siguiente medida: “Reglas de seguridad definidas en el chip de las tarjetas, que deben ser utilizadas para verificar la autenticidad de la tarjeta, validar la identidad del usuario mediante el uso de una clave o firma u otros mecanismos de autenticación.”

En ese mismo sentido, el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, en su artículo 17, establece medidas de seguridad respecto al monitoreo y realización de las operaciones que realizan los usuarios, y que las empresas deben adoptar como mínimo, siendo una de estas medidas: “Requerir al usuario la presentación de un documento oficial de identidad, cuando sea aplicable, o utilizar un mecanismo de autenticación de múltiple factor. La Superintendencia podrá establecer, mediante oficio múltiple, montos mínimos a partir de los cuales se exija la presentación de un documento oficial de identidad”.

Asimismo, corresponde mencionar que, en el marco de una operación o transacción mediante tarjeta de crédito y/o débito, esta puede realizarse de manera presencial (físico) o virtual (internet u otro canal no presencial). Por lo tanto, la referida fórmula legal establecería una obligación que resulta compleja para el caso de operaciones por canales virtuales, lo cual genera la incertidumbre respecto de la manera en que un establecimiento virtual podría exigir la presentación del DNI al consumidor, por lo que correspondería que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP junto con las entidades financieras consensuaran las alternativas a través de las cuales podría realizarse la identificación plena de la persona que realiza la transacción, sin que necesariamente se exija la presentación del DNI,

Asimismo, la Resolución SBS N° 504-2021, Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, en lo referente a la autenticación reforzada para operaciones por canal digital que puedan originar operaciones fraudulentas u otro abuso del servicio en perjuicio del cliente, requiere para la contratación de un producto o servicio, modificación de límites y condiciones que “cuando la operación sea exitosa, notificar los datos de la operación al usuario.

En ese orden de ideas, las obligaciones que propone establecer a nivel legislativo el Proyecto de Ley, ya han sido recogidas en los distintos Reglamentos que la SBS, en el marco de sus competencias conferidas por los numerales 7 y 9 del artículo 349 de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, Ley N° 26702 y sus modificatorias.

Cabe señalar que la Exposición de Motivos del Proyecto de Ley en análisis se limita a explicar que el mismo evitaría operaciones fraudulentas a través del uso de tarjetas de crédito y/o débito garantizando una mejora de los servicios brindados a los usuarios y, por ende, la protección de sus derechos. No obstante, no se plantea las razones por las cuales estas obligaciones deberían tener una protección específica a nivel legislativo, esto es, en el marco del Código, cuando ya se encuentra reguladas a nivel reglamentario por la entidad especializada correspondiente.

Sin perjuicio de lo antes indicado, saludamos la propuesta realizada en el Proyecto de Ley, pues coincidimos que en la importancia de la protección de los derechos de los consumidores ante los riesgos generados dentro de las relaciones de consumo a nivel digital. Sin embargo, consideramos que estas obligaciones ya se encuentran reguladas a través del Reglamento de Tarjetas de crédito y débito, así como del Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, tal como hemos indicado anteriormente. Y en todo caso, de considerarse necesario la protección a nivel legislativo de este tipo de obligaciones, en aplicación de lo dispuesto por el Código, en materia de productos y servicios financieros, la modificación legislativa debería realizarse a través de las disposiciones de la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, por principio de especialidad normativa.

Finalmente, el citado informe concluye que; “desde el ámbito de la protección al consumidor, el Proyecto de Ley se considera NO VIABLE, en tanto las disposiciones contenidas referidas a obligaciones para los establecimientos y las entidades financieras respecto a la protección de las tarjetas de crédito y/o débito del fraude digital, ya se encuentran reguladas a través lo Reglamento de Tarjetas de crédito y débito, así como del Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, por lo que la propuesta no coloca al consumidor en un estado superior de protección y, de ser aprobada, estaríamos bajo un escenario de sobreregulación. Y, de considerarse necesario la protección a nivel legislativo de este tipo de obligaciones, en aplicación de lo dispuesto por el Código, en materia de productos y servicios financieros, la modificación legislativa debería realizarse de forma consensuada con la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y el INDECOPI.

Desde el ámbito de la defensa de la libre competencia, las materias sobre las cuales incide el Proyecto de Ley no inciden directamente en la aplicación de la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas o la Ley del Control Previo de Operaciones de Concentración Empresarial. Por ello, no es posible emitir una opinión sobre la viabilidad del Proyecto de Ley.”

Es así que, la Comisión después de haber analizado lo señalado en el Informe N° 000015-2022-DPC de fecha 27 de enero de 2022, señala lo contenido en la propuesta legislativa referida a las obligaciones de los establecimientos y las entidades financieras, para la protección de las tarjetas de crédito y/o débito del fraude digital, actualmente se encuentran reguladas y contenidas en el Reglamento de Tarjetas de crédito y débito aprobado mediante Resolución SBS N° 6523-2013, así como del Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad aprobado mediante Resolución SBS N° 504-2021.

5.3.5 Asociación de Bancos del Perú – ASBANC

Remite Carta N° 0099-2022-GG-ASBANC de fecha 15 de septiembre de 2022, donde indica que; *“El uso del DNI podría resultar ser útil sólo en aquellos casos en los que la autenticación requiere contrastar la similitud de la firma puesta en el voucher (orden de pago) y la identidad del titular tarjeta habiente. Esto sólo podría aplicar en aquellos casos de tarjetas nominadas y en aquellas transacciones que emitan un voucher que requiera una firma manuscrita. Para el caso de la identidad, sólo aplicaría en la medida que pueda contrastarse el nombre consignado en el DNI con el consignado en la tarjeta, creando un vínculo de propiedad o titularidad y para el caso de la firma, sólo contrastar la “similitud. Sin embargo, existen en el mercado clientes con tarjetas innominadas, lo cual es legalmente posible y permitido de acuerdo a lo señalado en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Tarjetas de Débito. En ese sentido, para el caso de tarjetas innominadas, la revisión del DNI no tendrá sentido alguno dentro del proceso de autenticación, en la medida que no habrá un vínculo entre tarjeta y DNI.*

Por otro lado, consideramos que el Proyecto de Ley va en contra del sentido de la normativa vigente en cuanto a los micropagos y afectaría la experiencia de pago en esos casos, al generar fricciones en las transacciones, lo que desincentivaría el uso de estos medios de pago.

Adicionalmente, consideramos pertinente indicar que, si el objetivo es reducir el riesgo de fraude y en transacciones por internet, ya existe en la actualidad normativa sectorial y especializada disposiciones aplicables, las cuales exigen factores de autenticación reforzados y que van acorde con el desarrollo del entorno digital. Es así que la Resolución SBS N° 504 -2021 dispone:

- a. Utilizar una combinación de factores de autenticación que correspondan a dos categorías distintas y que sean independientes uno del otro.*
- b. Generar un código de autenticación mediante métodos criptográficos, a partir de los datos específicos de cada operación, el cual debe utilizarse por única vez.*
- c. Cuando la operación sea exitosa, notificar los datos de la operación al usuario.*

Es decir, como se puede observar, ya se encuentra legislado de manera robusta, los factores de autenticación para operaciones realizadas a través de internet.

Cabe mencionar que el propio Estado propicia y promueve el desarrollo de entornos digitales, es así que a través del Decreto Legislativo N° 1412 se establecen los objetivos del gobierno digital, a través de normas que regulan las actividades de gobernanza, gestión e implementación en materia de tecnologías digitales, identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos. Al respecto consideramos que este Proyecto de Ley estaría yendo en contra de este desarrollo de los entornos digitales, dificultando su implementación.

El número de tarjetas nominadas y/o que requieren de una firma manuscrita y/o que, para la realización de la transacción, requieran presencia física de la tarjeta (casuística en la que podría ser útil requerir el DNI), son cada vez menos en la industria, por lo que llegará un momento en el que el uso del DNI será residual, restándole sustento al presente proyecto.

La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, en su calidad de regulador y supervisor del sistema financiero, se ha pronunciado en contra de este proyecto a través del Oficio N° 01717-2022-SBS. Cabe agregar que en el Oficio 14396-2022-SBS, la misma Superintendencia ha señalado que para las operaciones con tarjeta presente, se debe verificar la identidad del usuario (a cargo del comercio) y presentar el voucher suscrito como sustento, mientras que para las operaciones no presenciales se requiere la autenticación del usuario y el voucher puede ser sustituido por medios electrónicos, firmas electrónicas y/u otro factor de autenticación, conforme lo señala el Reglamento de Ciberseguridad. En ese sentido, con la aprobación del proyecto, solamente sería válido el uso de la clave como medio de autorización de las operaciones y como sustento de ello, generando una variación significativa con la regulación técnica actualmente vigente.

Finalmente, es importante mencionar que de acuerdo al artículo 16.4 del Reglamento de Tarjetas de Crédito, las empresas deben habilitar y brindar un servicio de notificaciones para todos los usuarios para que se les informe de las operaciones realizadas con sus tarjetas inmediatamente después de ser registradas por la empresa, mediante la utilización de alguno de los siguientes mecanismos de comunicación directa tales como mensajes de texto, correo electrónico, llamadas, entre otros, que pueden ser pactados con los titulares.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto, el gremio bancario considera que el Proyecto de Ley bajo comentario resulta contraproducente a los avances en la tecnología que busca la seguridad de las operaciones en el sistema financiero e incluso de las acciones que instancias especializadas del propio Estado buscan promover para el desarrollo de entornos digitales, por lo cual debería ser desestimado y ser archivado.

Es así que, la Comisión después de haber analizado lo señalado en la Carta N° 0099-2022-GG-ASBANC de fecha 15 de septiembre de 2022, donde se indica que, resultaría contraproducente a los avances en la tecnología que busca la seguridad de las operaciones en el sistema financiero, considera que éstos se encuentran contenidos en la normativa sectorial vigente.

5.4 Análisis Costo Beneficio.

La iniciativa legislativa no establece ningún artículo o disposición en la propuesta legislativa que defina, establezca y/o disponga parámetros o controles vinculados a ejercer una acción o función sancionadora contra aquellas empresas financieras que incumplan con lo estipulado en dicho proyecto legislativo.

La Comisión considera que la iniciativa legislativa propone un texto sustitutorio que ya se encontraría contemplado en la normativa vigente, generando duplicidad y no optimizando los tiempos empleados para que los usuarios y consumidores realicen transacciones financieras seguras.

VI. CONCLUSIÓN

Por las consideraciones antes expuestas la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, en concordancia con lo dispuesto en el literal c) del artículo 70 del Reglamento del Congreso de la República, recomienda el **ARCHIVO** del Proyecto de Ley 906/2021-CR.

Dese cuenta.
Sala de Comisión
Lima, 10 de octubre de 2022.



Firmado digitalmente por:
CICCIA VASQUEZ Miguel
Angel FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 14/10/2022 16:42:07-0500



Firmado digitalmente por:
VARAS MELENDEZ Elias
Marcial FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 14/10/2022 13:03:55-0500



Firmado digitalmente por:
CALLE LOBATON Digna FAU
20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 14/10/2022 18:24:08-0500



Firmado digitalmente por:
BAZAN NARRO Sigrid Tesoro
FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 18/10/2022 17:23:49-0500



Firmado digitalmente por:
OBANDO MORGAN Auristela
Ana FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 17/10/2022 16:41:51-0500



Firmado digitalmente por:
BARBARAN REYES Rosangella
Andrea FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 18/10/2022 17:14:04-0500



Firmado digitalmente por:
BERMEJO ROJAS Guillermo
FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 14/10/2022 17:44:36-0500



Firmado digitalmente por:
TAIPE CORONADO Maria
Elizabeth FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 14/10/2022 17:51:37-0500



Firmado digitalmente por:
MORANTE FIGARI Jorge
Alberto FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 17/10/2022 09:53:22-0500



Firmado digitalmente por:
ALEGRIA GARCIA Luis
Arturo FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 17/10/2022 10:13:25-0500



Firmado digitalmente por:
FLORES ANCACHI Jorge Luis
FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 17/10/2022 13:09:32-0500

ACTA

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

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2022-2023

CUARTA SESIÓN ORDINARIA

Lunes, 10 de octubre de 2022

Sumilla: Se aprobó por unanimidad:

- a) El Acta de la Tercera Sesión Ordinaria del 03.10.2022.
- b) El pedido de solicitar que el Proyecto de Ley 3100/2022-CR, sea decretado a la Comisión.
- c) El Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 906/2021-CR.
- d) La dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Cuarta Sesión Ordinaria.

En la Sala Francisco Bolognesi del Palacio Legislativo del Congreso de la República y a través de la Plataforma Virtual *Microsoft Teams*, siendo las 11 horas con 09 minutos del día lunes 10 de octubre de 2022, se reunieron bajo la presidencia del congresista Elías Marcial Varas Meléndez, los congresistas miembros titulares Digna Calle Lobatón, Rosangella Andrea Barbarán Reyes, Jorge Alberto Morante Figari, Auristela Ana Obando Morgan, María Elizabeth Taipei Coronado, Jorge Luis Flores Ancachi, Miguel Ángel Ciccía Vásquez, Guillermo Bermejo Rojas, Sigrid Tesoro Bazán Narro y Arturo Alegría García. También participaron los señores congresistas Juan Carlos Mori Celis y Jhakeline Katy Ugarte Mamani.

El señor Presidente, con el quórum reglamentario, dio inicio a la Cuarta Sesión Ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Periodo Anual de Sesiones 2022-2023.

I. ACTA

El señor Presidente dejó constancia que el acta de la Tercera Sesión Ordinaria de la Comisión, fue aprobado en su oportunidad, con dispensa de su lectura.

II. INFORMES

No hubo informes.

III. PEDIDOS

No hubo pedidos.

IV. ORDEN DEL DÍA

4.1. Tema: LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS BANCARIOS, FINANCIEROS, SEGUROS Y AFPS

El señor Presidente señaló que continuando con la labor de fiscalización, se ha invitado para la sesión de hoy a la superintendente de Banca, Seguros y Afps para que informe sobre el estado de protección de los usuarios bancarios, financieros, de seguros y de afps, es decir el plan de trabajo; así como para que informe sobre el procedimiento para la aprobación de la comisión de mantenimiento establecida por el Banco BBVA, en el marco de la Ley 31143, Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros.

En ese contexto, les dio la bienvenida al señor Jorge Mogrovejo Gonzáles, superintendente encargado de la Superintendencia de Banca, Seguros y Afps, quien se encuentra acompañado del señor Carlos Izaguirre Castro, superintendente adjunto de Seguros; al señor Elio Sánchez Chávez, superintendente adjunto de Afps; la señora Jamile Vallés Espinoza, intendenta de Acciones Correctivas de Conducta de Mercado y del señor Telmo Barba Córdova, intendente de la Supervisión de Conducta de Mercado, al mismo tiempo les concedió el uso de la palabra.

La señora Jamile Vallés Espinoza, intendenta de la oficina Acciones Correctivas de Conducta de Mercado, mediante el uso de diapositivas trató sobre los puntos como: el marco institucional y regulatorio, que contempla que la conducta de mercado de una empresa se expresa en prácticas durante el ciclo de vida del producto/servicio; que la SBS tiene como mandato regular y supervisar la gestión de conducta de mercado desplegada por las empresas con una visión integral y sobre el mandato SBS: marco legal vigente de protección al consumidor.

Sobre la situación actual y tendencias del mercado: dijo que, de acuerdo con la última encuesta global financiera del Banco Mundial, hay un incremento en el uso de canales digitales, tal es así que el 49% de peruanos realizaron o recibieron pagos digitales. Las brechas en educación financiera limitan el uso de productos/servicios financieros y la protección ante riesgos. Luego, abordó sobre la regulación y supervisión de conducta de mercado, que es fundamental en un entorno de transformación digital.

Seguidamente, desarrolló sobre los avances en el tema de regulación y supervisión de conducta de mercado en beneficio del consumidor financiero; cambios en el marco normativo de comisiones y gastos. Manifestó que la supervisión permite promover mejoras en la gestión de conducta de mercado de las empresas, en beneficio del usuario; la supervisión toma en cuenta diversas fuentes, es integral e intensa en alcance y profundidad. Así también, trató en torno a los avances en educación financiera y orientación; que se promueve la educación financiera a través de programas propios y diversas alianzas público/privadas; los programas de educación financiera que mejoran los conocimientos, comportamientos y actitudes financieras de los usuarios; la SBS orienta permanentemente a la ciudadanía en sus múltiples canales, incluyendo el autoservicio; Central de Riesgos SOAT, que contempla mayor información para mejores condiciones futuras.

Finalmente, trató sobre las iniciativas en curso, que son actos para seguir fortaleciendo la regulación y supervisión, que abarca el proyecto para potenciar el modelo de supervisión de CM, para mejorar la efectividad del sistema de evaluación, monitoreo y seguimiento; espacios de coordinación interinstitucional para evaluar problemáticas que afecten al consumidor financiero (Mesa Especializada de Conducta de Mercado, identificar, evaluar y mitigar las fricciones en el funcionamiento del mercado de servicios financieros, de seguros, previsionales y mercado de valores); y sobre la plataforma integrada para simplificar la atención de reclamos presentados ante SBS e Indecopi, redes sociales, canales físicos, call centers, canales digitales.

El señor Presidente invitó a los señores congresistas a formular sus preguntas e inquietudes.

La congresista Sigrid Bazán Narro expresó que ha expresado mediante documento algunas dudas sobre algunos casos particulares y siente que la información que hoy han expuesto, es valiosa y que incluso podrían ser más precisas.

Señaló que a través del correo electrónicos el *Banco BBVA* y el *Banco Falabella* han hecho algunos cambios en los cobros a sus clientes; en el caso de Banco Falabella se estaría cobrando comisiones a los clientes que pagan sus deudas con tarjeta de otros bancos y en el

caso BBVA también van a cambiar el pago de mantenimiento. En ese sentido, saludó de algunas modificaciones normativas que ha realizado la SBS, lo cual le parece valioso.

Al respecto, señaló que las comisiones y gastos que las entidades bancarias imponen a sus clientes deben ser informados y aprobados por dicha entidad, por lo que realizó las siguientes preguntas: si el BBVA y al Banco Falabella cumplieron con los requisitos de informar y de que ese informe sea aprobado por la SBS; ¿cuál ha sido la evaluación a través de la SBS para dicha comisión y qué canales de informaciones se han usado, para que los usuarios y público en general tomen conocimiento de dicha acción?; ¿cómo y de qué manera la SBS realiza esta evaluación de la idoneidad y pertinencia de nuevos cobros y si es solo un plazo de 15 días por el cual se presenta el informe antes de la incorporación a las cuentas de los clientes de dichos pagos?

Por otro lado, comentó que el artículo 11 de la ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros, establece que la SBS identificará y sancionará las cláusulas abusivas en materia de tasas de interés, comisiones o gastos y emitirá normas generales; además especifica que prohibirán su inclusión en los contratos, por lo que realizó las siguientes preguntas: ¿qué acciones de control vienen llevando a cabo la entidad, cuáles son las normas aprobadas o en marcha al respecto, si hay sanciones sobre estas materias pasadas y en qué casos se han sancionado, para saber los cambios?

El señor Presidente señaló que se entiende que la invitación que se le curso a la superintendente de la SBS y que los funcionarios que fueron designados para esta sesión de hoy, fue para la formulación del plan de trabajo del 2022 con una proyección al año 2023; sin embargo, lo que se ha visto hoy es una exposición informativa, de lo que se hace y se viene haciendo, como sus funciones. Al respecto, observó y dijo que hubiera sido positivo empezar por el tema que se le había solicitado, que es el plan de trabajo.

Luego realizó las siguientes preguntas: ¿qué medidas ha tomado la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP frente a la ola de fraudes que están vulnerando los sistemas de seguridad de los bancos, afectando las cuentas de los usuarios?; ¿qué medidas está adoptando la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP frente al cobro abusivo de comisiones que hacen los bancos por todo tipo de operaciones?; ¿por qué la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP se resiste a flexibilizar y acortar los plazos para que los afiliados de las AFP puedan trasladar sus ahorros previsionales de un tipo de fondo a otro, teniendo en cuenta que los plazos actuales son extremadamente, el cual perjudica a los usuarios? Alertó que, en los cambios de los fondos de la CTS entre una entidad a otra, tardan demasiado, por lo que preguntó, de qué manera lo están regulando y ¿cuál es la razón por la que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP permite que se sigan cobrando comisiones por operaciones “interplaza” por movimientos que realiza el ahorrista en su propia cuenta, con su propio dinero e indicó que en la actualidad ya no existe lo que se denominaba “traslado de valores”?

Al respecto, **la señora Jamile Vallés Espinoza, intendenta de la oficina de Acciones Correctivas de Conducta de Mercado** señaló que en el caso de la comisión de mantenimiento es preciso señalar que las empresas determinan los cargos que aplican a los productos de acuerdo al marco normativo. En el caso de la comisión de mantenimiento, esta se encuentra ya establecida en la circular, previa categorización y su sustento en el uso de las operaciones que se pueden realizar de la administración de esta cuenta y los montos que se realizan con el acceso a la infraestructura de pago, vía la tarjeta de débito; con lo cual en este caso particular, el BBVA ya había enviado información, no es un cargo nuevo, no está dentro de lo que se ha previsto para el cargo de nuevas categorías que tiene un funcionamiento distinto.

En el caso de las categorías ya establecidas, estas pasan por una revisión más dinámica; en el caso de nuevas categorías tienen un plazo y una evaluación diferente. Luego explicó sobre

la comunicación y alcances que realiza el BBVA a los usuarios, toda vez que tienen estas obligaciones de mandar tanto la información, entonces, no existe esta evaluación de una nueva categoría, sino que es una categoría que ya existía en la regulación.

En el caso de la comisión en el Banco Falabella sobre el uso de canales para hacer pagos, la SBS ha emitido un oficio con el cual se ha indicado a la entidad que no podría establecer cargos para hacer pagos a través de los canales que las entidades establecen o ponen a disposición de los usuarios. Esta entidad no podría efectuar algún cargo por el pago de obligaciones crediticias a través de la página web, esto ha sido realizado como parte de las acciones de supervisión permanente y, ya ha sido comunicado a la entidad para que adopte las acciones. En el tarifario no figura información sobre este tipo de cargo y ya se habría previsto, cuya implementación estuvo contemplado para noviembre, pero no lo va a poder ejecutar en tanto ya se adoptaron las acciones en este tema.

La congresista Sigrid Bazán Narro indicó que ha habido responsables sobre el tema de las sanciones, por lo que hizo las siguientes preguntas, si ha habido alguna sanción a alguna entidad por alguna entidad, por algún tipo de estas infracciones a la ley que protege la usura a los consumidores de los servicios financieros, si se ha usado estos actos antes; y si la evaluación de la SBS es pública, cómo se realiza y cuáles son los criterios.

Sobre el particular, la **señora Jamile Vallés Espinoza, intendenta de la oficina de Acciones Correctivas de Conducta de Mercado** dijo que la SBS publica en la página web la información de sanciones de conducta de mercado, que son adicionales a las sanciones que la SBS puede imponer en otros aspectos, que pueden ser: cobros indebidos, falta de información, cobros de intereses que no han sido debidamente pactados, sin perjuicio de la evaluación permanente que se viene realizando y de procedimientos que se encuentran actualmente en trámite. Preciso que dicha información de estas sanciones consentidas que se encuentran en trámite, no puede aun ser publicadas, pero eso no quita que si se viene realizando la evaluación y los procedimientos de sanciones correspondientes. En el caso de la información del oficio emitido al Banco Falabella, que se manda a las entidades, es parte de la información de inspección que se encuentra protegida y por eso no se publica, pero no quita el caso que se informe a la ciudadanía sobre el tipo de cobros. Entonces, se establece información de manera general, es decir, de los cargos que pudiera o no pudiera cobrar este tipo de empresa. Finalmente.

El señor Elio Sánchez Chávez, superintendente adjunto de AFP's complementado las preguntas, explicó sobre el procedimiento, plazos de cambio de fondos y de las clases de fondos. Acto seguido, desarrolló los alcances de la normativa de los fondos de pensiones y de su rentabilidad de inversión. Resaltó y explicó sobre unas de las recomendaciones que hace la OCDE en el tema del sistema de pensiones y de los fondos.

La señora Jamile Vallés Espinoza, intendenta de la oficina de Acciones Correctivas de Conducta de Mercado explicó sobre los alcances del contenido de la comisión interplaza y de la disposición de la ley contra la usura, y precisó que se ha prohibido este tipo de cobros en el caso del sistema bancario. Añadió que probablemente la información que se les consultaba, este referida a interplaza a otro tipo de entidad, pero se ha regulado en base a lo que está establecido en la ley. En el caso de los fondos de la Compensación por Tiempo de Servicio – CTS, dijo que el TUO establece un plazo de 15 días hábiles para efectuar el traslado, el cual está en supervisión permanente.

La congresista Sigrid Bazán Narro refirió que el Tribunal Constitucional en la sentencia recaída en el Expediente 0020-2021-PI/TC, determinó que el retiro de fondos de pensiones de las AFP, realizado durante la pandemia, no es lesivo del derecho a la pensión y exhorta al congreso y ejecutivo a trabajar en una reforma del sistema de pensiones, por lo que preguntó, si se considera que el modelo de las AFP sigue siendo una opción sostenible y qué cambios propone los funcionarios.

Sobre el particular, el **señor Elio Sánchez Chávez, superintendente adjunto de AFP's** dijo que puede haber sido declarado constitucional, sin embargo, tiene observaciones al respecto, alertó que la AFP's solo es un gestor. Luego explicó sobre las observaciones que le preocupa en este tema de retiro de fondos que han realizado las personas con la ley 31192. Seguidamente explicó sobre las implicancias de la reforma del sistema pensionario y de la problemática de la cobertura, dado que el 70% de personas no está afiliada, ni aporta a ningún sistema de pensiones.

La congresista Sigrid Bazán Narro observó la explicación y recalcó su pregunta, ¿qué modelo del ahorro previsional privado y público en general debe tener el país y si considera el funcionario que pueda ser una acción sostenible, dado que una de las recomendaciones que el propio tribunal estableció que, si es necesario una reforma? Además, habría que ver qué personas aportan a las AFP's y si los más pobres aportan, para sacar conclusiones de ella.

Por otro lado, en el caso de las cooperativas, dijo que el 5 de octubre, tomó conocimiento que la SBS declaró disueltas dos cooperativas de ahorro y crédito de Arequipa que son: Sayani y Finansur Perú. Esto se suma a la intervención de la Cooperativa de Ahorro y Crédito AELU (AELUCOOP), por lo que preguntó, ¿qué trabas encuentra la entidad para proteger el dinero de los ahorristas que se ven perjudicados por administraciones irresponsables y si los ahorristas cuentan con una garantía de cobertura de fondos de depósitos?

Finalmente, en el tema de interoperabilidad, señaló que recientemente el BCRP ha publicado el reglamento de interoperabilidad de aplicativos de pago (yape, plin, entre otros), por lo que preguntó, de qué manera la SBS garantizará que este esfuerzo no genere mayores costos a los usuarios, ya que actualmente es gratuita.

El señor Presidente observó y dijo que si la SBS realiza audiencias públicas, que debería hacerlas como estrategia, seguro que se va a enterar de todo lo que piensan los ciudadanos. Sobre ello, refirió que durante la semana de representación acuden a audiencias, grupos organizados, instituciones, órganos reguladores, los mismos a los que les transmiten diferentes problemáticas de servicios a los consumidores. Así también, refirió que le causa preocupación y cree que si la gente retira su dinero del fondo será por algo, de repente por que el sistema de pensiones de las Afps no es seguro, prefieren tenerlo ellos mismos o invertirlo. Al respecto, mostró preocupación por la problemática y vacíos que existen en el sistema de pensiones, por lo que estimó que los funcionarios tienen la enorme responsabilidad de regular el sistema financiero referido con las pensiones.

Finalmente, en este tema, dispuso a la secretaria técnica de la comisión que tome nota para la reiteración de la invitación a la **señora Socorro Heysen Zegarra, Superintendente de Banca, Seguros y AFP's**, para el día 7 de noviembre del presente, para que exponga su plan de trabajo y la proyección al año 2023.

4.2 Sustentación del Proyecto de Ley 3131/2022-CR, por el que se propone la ley que modifica el artículo 58 de la Ley 29571 del Código de Protección y Defensa del Consumidor a fin de proteger los datos personales de los ciudadanos y mejorar la idoneidad del servicio al cliente

El señor Presidente señaló que se ha programado la sustentación del Proyecto de Ley 3131/2022-CR, por el que se propone la ley que modifica el artículo 58 de la Ley 29571 del Código de Protección y Defensa del Consumidor a fin de proteger los datos personales de los ciudadanos y mejorar la idoneidad del servicio al cliente, a cargo de su autora, la congresista Jhakeline Katy Ugarte Mamani, a quien le dio la bienvenida y le otorgó el uso de la palabra.

La congresista Jhakeline Katy Ugarte Mamani mediante el uso de diapositivas sustentó los alcances del contenido de la propuesta legislativa señalando que tiene por finalidad la regulación de los centros de llamada (*call centers*) y la idoneidad de la atención a los usuarios, a fin de garantizar la protección de los datos personales y mejorar la atención a los usuarios.

Luego, trató sobre la problemática que está latente en los consumidores peruanos, dado que reciben llamadas todos los días a cualquier hora con fines publicitarios, comerciales y de cobranza, considerando que es un derecho fundamental la protección de los datos de carácter personal. Añadió y mostró su preocupación que los reclamos son contestados por máquinas robóticas. Fundamenta su propuesta y refirió que no hay una norma que proteja los datos personales, ya que muchas veces los números telefónicos se va transmitiendo de empresa a empresa, sin ningún control o fiscalización.

Por ello, señaló que se propone incorporar el inciso e) del artículo 58° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Luego, ahondó y desarrolló los alcances de los beneficios que tendrá esta nueva disposición en los usuarios.

El señor Presidente señaló que este tema está a la espera de las opiniones que se han solicitado al Indecopi, al ministerio de Justicia y Derechos Humanos; a la PCM, a la Cámara de Comercio de Lima y a la AFIN.

4.3 Pedido del congresista Juan Carlos Mori Celis para que la Comisión acuerde solicitar al Consejo Directivo para que el Proyecto de Ley 3100/2022- CR, por el que se propone la ley que establece como organismo regulador a la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud - Susalud, sea decretado a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos para su correspondiente estudio

El señor Presidente señaló que el siguiente tema es el pedido del congresista Juan Carlos Mori Celis, para que el Proyecto de Ley 3100/2022-CR, por el que se propone la ley que establece como Organismo Regulador a la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud - Susalud, a efecto de que sea decretado a la comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos para su correspondiente estudio. Al mismo tiempo, el dio la bienvenida y le concedió el uso de la palabra.

El congresista **Juan Carlos Mori Celis** solicitó que el Proyecto de Ley 3100/2022-CR, pase a esta Comisión, para que se realice un análisis, estudio y posterior dictamen. Razón del pedido, es que el superintendente de Susalud el 14 de junio de 2022, ha sugerido que esta entidad debe ser reguladora, para impulsar mejoras, vigilar los precios de las clínicas y los planes de salud que se tiene en las diferentes instituciones que prestan estos servicios. Además, con esta propuesta se salvaguarda los derechos de los servicios de salud, para que sea otorgado con calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad; entonces, esta iniciativa tiene por finalidad otorgar el marco legal que permita a la Susalud ampliar sus facultades y atribuciones sancionadoras. Por ello, se solicita que la comisión pida a la presidencia del congreso para que se someta a consideración del consejo directivo, el envío de decreto del referido proyecto a la comisión de defensa del consumidor por ser de su competencia y especialidad.

El señor Presidente invitó a los congresistas miembros de la Comisión a intervenir en este pedido, sin embargo, no habiendo solicitud de intervenciones dio pase a la votación nominal.

Del resultado de la votación nominal, el pedido del congresista Juan Carlos Mori Celis de Proyecto de Ley 3100/2022-CR, a efecto de solicitar a la presidencia del congreso de que sea decretado a la comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos para su correspondiente estudio, fue aprobado por unanimidad, con 10 votos a favor de los señores congresistas Elías Marcial Varas Meléndez, Digna Calle Lobatón, Rosangella Andrea Barbarán Reyes, Jorge Alberto Morante Figari, Auristela Ana Obando

Morgan, María Elizabeth Taipe Coronado, Jorge Luis Flores Ancachi, Arturo Alegría García, Sigrid Tesoro Bazán Narro y Guillermo Bermejo Rojas.

5.4 Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 906/2021-CR que propone la ley que modifica el artículo 82 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571, a fin de regular la protección de las tarjetas de crédito y/o débito del fraude digital, por el que se recomienda su archivo

El señor Presidente sustentó el contenido del predictamen recaído en el proyecto de ley 906/2021, que propone la ley que modifica el artículo 82 del código de protección y defensa del consumidor, ley 29571, a fin de regular la protección de las tarjetas de crédito y/o débito del fraude digital.

Seguidamente, señaló que este proyecto busca proteger a los usuarios y para ello propone introducir la obligatoriedad de que los bancos soliciten y exijan a los usuarios sus claves secretas, o en su defecto la presentación del documento nacional de identidad (DNI), dejando abierta la opción de utilizar otro tipo de autenticación oficial al momento de realizar una operación comercial financiera, así como también busca que las entidades financieras informen al titular de la cuenta utilizando un medio directo con el titular, los mismos que podrían ser mediante el envío de un correo electrónico, mensaje de texto, mensajes instantáneos de cada operación realizada con su tarjeta de crédito y/o débito, según sea el caso.

Seguidamente, refirió que, en el reglamento de tarjetas de crédito y débito, aprobado mediante Resolución SBS N° 5570-2019, se establece la posibilidad de tener soporte físico respecto al uso de la firma manuscrita en una orden de pago, o en su defecto, contar con una representación electrónica o digital, siendo estos, elementos suficientes para validar y autenticar la identidad del usuario y posterior autorización de la operación. En ese mismo sentido, actualmente el reglamento para la gestión de la seguridad de la información y la ciberseguridad, aprobado mediante Resolución SBS N° 504-2021, en su artículo 19° ya establece la autenticación reforzada para operaciones cuando se utilicen canales digitales, para lo cual se requiere:

- a) utilizar una combinación de factores de autenticación, según el literal j) del artículo 2 del reglamento que, por lo menos, correspondan a dos categorías distintas y que sean independientes una de la otra.
- b) generar un código de autenticación mediante métodos criptográficos, a partir de los datos específicos de cada operación, el cual debe utilizarse por única vez.
- c) cuando la operación sea exitosa, notificar los datos de la operación al usuario.

Señaló que existen herramientas como las pasarelas de pago (niubiz, izipay, culqui, pago efectivo, entre otras) o billeteras electrónicas que permiten realizar operaciones financieras, sin contacto con dinero en efectivo (bim, yape, tunki, plin, etc), mediante las cuales los usuarios y consumidores pueden realizar operaciones digitales, presenciales o no presenciales, optimizando el tiempo y reduciendo significativamente el riesgo de fraude, y hasta la posibilidad de contagio ante cualquier virus que pudiera afectar su salud.

Del análisis realizado se concluye que tomando en consideración principalmente las opiniones del Indecopi y de la SBS, se concluye que actualmente el reglamento para la gestión de la seguridad de la información y la ciberseguridad, aprobado mediante Resolución SBS N° 504-2021, en su artículo 19° contempla y establece la autenticación reforzada cuando se trate de operaciones de pago, transferencias y otros que pudieran generar perjuicio a los usuarios, en ese sentido, las empresas deben verificar los datos del usuario, no solo con el uso de una clave secreta, sino mediante una autenticación reforzada y, por otro lado, lo propuesto en el

proyecto de ley también se encuentra normado en la Resolución SBS N° 6523-2013 que es el reglamento de tarjetas de crédito y débito.

En ese contexto, por las consideraciones antes expuestas, teniendo en cuenta que lo que propone el proyecto de ley ya se encuentra contemplado en la normativa sectorial vigente, se recomienda el archivo del Proyecto de Ley 906/2021-CR.

El Señor presidente dio por culminado la sustentación y abrió el debate, invitando a los miembros de la Comisión a intervenir, no habiendo solicitud de intervenciones dio pase a la votación nominal.

Del resultado de la votación nominal, el dictamen fue aprobado por unanimidad, con 11 votos a favor de los señores congresistas Elías Marcial Varas Meléndez, Digna Calle Lobatón, Rosangella Andrea Barbarán Reyes, Jorge Alberto Morante Figari, Auristela Ana Obando Morgan, María Elizabeth Taipei Coronado, Miguel Ángel Ciccía Vásquez, Guillermo Bermejo Rojas, Sigrid Tesoro Bazán Narro, Arturo Alegría García y Jorge Luis Flores Ancachí.

El señor Presidente precisó que desde la Comisión de Defensa del Consumidor no sólo se tiene la preocupación por los ciudadanos, por la protección de los derechos de los usuarios y consumidores en cuanto a las tarjetas de crédito o débito; sino se mantienen ocupado en acciones operativas y de fiscalización. En ese sentido, se ha solicitado a la PCM de manera reiterada con oficio se remita el informe final del grupo de trabajo aprobado mediante Resolución Ministerial 180-2022-PCM, el mismo que fue creado debido al incremento de delitos financieros a través de distintas modalidades y casi siempre con el uso de alta tecnología ocasionando un perjuicio económico y moral a los usuarios a nivel nacional. Entonces, se está a la espera de dicha información y con ella establecer líneas de acción como de iniciativas legislativas de ser el caso, con el objetivo de mitigar y eliminar el riesgo que los usuarios parecen estar expuestos.

Seguidamente, solicitó la dispensa del trámite de aprobación del acta para ejecutar los acuerdos adoptados en la presente sesión, el mismo que fue votado a micrófono abierto, sin ninguna oposición, aprobándose por unanimidad.

El señor Presidente levantó la Cuarta Sesión Ordinaria, siendo las 12 horas con 47 minutos.

ELÍAS MARCIAL VARAS MELÉNDEZ
Presidente

ADRIANA TUDELA GUTIÉRREZ
Secretario

La transcripción magnetofónica que elabora el Área de Transcripciones del Departamento del Diario de Debates del Congreso de la República, es parte integrante de la presente Acta.



Firmado digitalmente por:
VARAS MELENDEZ Elias
Marcial FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 14/10/2022 10:03:25-0500



Firmado digitalmente por:
TUDELA GUTIERREZ Adriana
Josefina FAU 20161740126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 14/10/2022 12:26:32-0500