

ACTA

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

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2020-2021

CUARTA SESIÓN EXTRAORDINARIA VIRTUAL

Miércoles, 17 de junio de 2020

Sumilla:

Se aprobó por unanimidad la dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Cuarta Sesión Extraordinaria Virtual.

En la Plataforma Virtual *Microsoft Teams*, siendo las 13 horas con 6 minutos del día miércoles 17 de junio de 2020, se reunieron bajo la presidencia del congresista José Luis Luna Morales, los congresistas miembros titulares Rolando Campos Villalobos, Robertina Santillana Paredes, María del Carmen Omonte Durand, Robledo Noé Gutarra Ramos, María Luisa Silupu Inga, Luis Reymundo Dioses Guzmán, José Luis Ancalle Gutiérrez, Rubén Ramos Zapana y Zenaida Solís Gutiérrez; y la congresista accesitaria Jacqueline García Rodríguez.

Con el quórum reglamentario, la congresista Robertina Santillana Paredes, vicepresidenta de la Comisión, dio inicio a la Cuarta Sesión Virtual Extraordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Periodo Anual de Sesiones 2020-2021.

La señora Presidenta antes de dar inicio a la Orden del Día, informó que se publicó en las Normas Legales del Diario El Peruano la Resolución Suprema 032-2020-PCM, la misma que acepta la Renuncia del Presidente del Consejo Directivo del Indecopi, el señor Ivo Gagliuffi.

Al respecto, dijo que esto es un hecho grave pues los medios de información señalarían que no es la única renuncia, que existen más funcionarios de Indecopi que también habrían renunciado. Las causas se desconocen, pero lo preocupante es que el organismo que tiene que velar por una sana competencia y proteger al consumidor está prácticamente descabezado y paralizado, más aún en estos momentos de emergencia sanitaria donde se ve los abusos cometidos por varias empresas.

Dijo que actualmente no existe una independencia técnica de los organismos reguladores, todos dependen de la Presidencia del Consejo de Ministros a pesar de que el presupuesto de estas instituciones es financiado por los consumidores. En esa medida, se necesita organismos autónomos, técnicos, independientes que defiendan a los consumidores y no tengan ninguna injerencia de tipo político.

I. ORDEN DEL DIA

PREDICTAMEN RECAÍDO EN LOS PROYECTOS DE LEY 5022/2020-CR; 5236/2020-CR, Y 5279/2020-CR, QUE PROPONE LA LEY QUE PROTEGE LA INTEGRIDAD ECONÓMICA FAMILIAR DE LOS HOGARES PERUANOS EN TIEMPOS DE EMERGENCIA NACIONAL

La señora Presidenta indicó que, continuando con el análisis de los proyectos de ley mencionados, se ha visto por conveniente convocar a esta sesión extraordinaria a fin de seguir escuchando a las diversas posiciones tanto de las instituciones públicas como privadas, al señor Julio Velarde Flores, Presidente del Directorio del Banco Central de Reserva quien el día de hoy nos hizo llegar un oficio excusando de su participación y señalando la posición institucional del BCR, dicho documento será un insumo más para la evaluación que se viene haciendo.

Así también, por segunda vez la señora Socorro Heysen Zegarra, Superintendente de Banca, Seguros y AFPs (SBS), hoy remitió un oficio justificando su inasistencia por compromisos previos y señalando la posición institucional de la SBS, dicho documento también será un insumo más para la evaluación que se viene haciendo.

Al respecto, dijo que esta comisión ha iniciado un debate abierto, democrático y participativo sobre estos proyectos y lamentamos que los representantes de organismos del Estado que han venido expresando opiniones a través de los medios de comunicación no hayan asistido para sustentar aquí sus argumentos técnicos y legales; y se pueda permitir a los congresistas autores de los proyectos y a los miembros de la comisión a contrastar argumentos antes de la aprobación del dictamen. Se deja constancia en él acta de estas inasistencias.

La señora Presidenta dio la bienvenida al señor Martín Naranjo Landerer, Presidente de la Asociación de Bancos – ASBANC, al señor Fernando Merino, Gerente de Asuntos regulatorio, al señor Sergio Urdy, Jefe de Información económica y del sistema financiero; Señor Crisólogo Cáceres, Presidente de la Asociación Peruana de Consumidores – ASPEC; Señor Paul Castro, Presidente de la Asociación de Consumidores CONACUP.

La señora Presidenta dio la palabra a los invitados en el orden señalado.

El señor Martín Naranjo Landerer, Presidente de la Asociación de Bancos – ASBANC, mediante diapositiva empezó su exposición indicando que hay sectores más afectados que otros a nivel nacional, entonces el impacto es distinto en cada lugar, en donde están involucrados empresas, grupos y personas que necesitan ayuda.

Con relación a las propuestas legislativas, señaló que debe obedecer a soluciones focalizados como para las empresas, grupos y personas, etc., que más lo necesitan, de manera que el ejercicio de focalización que tiene que hacer la comisión es particularmente difícil, en ese sentido indicó que ellos están para apoyar. Observó que las medidas masivas afectan a los ahorristas, dado que ellos también son consumidores, son más que deudores, y estas limitan la disponibilidad de crédito, además fomenta la informalidad.

Al respecto, señaló que el sistema bancario tiene distinto sentido, el seguro y pensiones tiene sus obligaciones de largo y corto plazo, en el mismo sentido explicó sobre las implicancias que tiene cada una. Ane ello, dijo que habría riesgo de quiebra de estas empresas también para sus colaboradores y para el resto del sistema. Por otro lado, dijo que las instituciones entre bancos, cajas rurales, cajas municipalidades, financieras, que cuando una de estas empresas consume la mitad de su patrimonio tiene que ser intervenida.

En caso de microfinanciera y financieras dijo que han reprogramado más del 60% de sus créditos, recalzó que las medidas masivas son perjudiciales e innecesarios, por lo que recomendó focalizar el accionar financiero en los que más necesitan, y que ellos están en la posesión de ayudar. Al respecto, dijo que están trabajando para buscar solución para cada acción, considerando que ya se ha anunciado reprogramaciones importantes para los usuarios

El congresista José Luis Luna Morales, Presidente de la Comisión, tomó la dirección de la Presidencia de la Comisión.

El señor Presidente siguiendo con la sesión le otorgó la palabra al señor Crisólogo Cáceres.

El señor Crisólogo Cáceres, Presidente de la Asociación Peruana de Consumidores – ASPEC, en forma general señaló a los miembros de la Comisión que está a favor de cualquier medida normativa que se plantea en beneficio de los consumidores, y más aún en esta situación que está viviendo el país; y por dos razones básicas, la primera porque el consumidor no tiene capacidad de pago en este momento y porque no tienen un marco legal que lo proteja.

Sobre el tema de reprogramación de las deudas de los usuarios, indicó que es una medida que genera beneficio para los consumidores que se ven afectados, sin embargo, esta no ha sido exitosa porque debió hacerse de manera automática, porque la reprogramación se inició de manera expresa al consumidor de la entidad financiera. Por lo que pidió que la reprogramación sea de manera automática para los consumidores y dio alcances sobre los intereses moratorios que es el retraso.

Sobre las iniciativas dijo que hay que tener mucho cuidado en la elaboración de las normas, no se puede poner a todos en la misma condición de los que integran el sistema financiero, observó el contenido del Predictamen, en el extremo del costo y beneficio, pidió que se desarrolle mejor, con data más actualizada, para tener una norma fuerte para que no sea observada.

Asimismo, hizo observaciones de algunos artículos del Predictamen que los hará llegar por escrito a los congresistas. Al mismo tiempo, consideró que en el objeto de la presente ley no se han desarrollada de manera explícita, dado que no se enumera de manera claro los criterios a los que se aluden. En el artículo 2, el problema es que no se dice desde cuanto, cuál es el momento, a fin de evitar desorientación considera que se debe precisar que la fecha sea desde marzo, es decir, desde el inicio de la declaratoria de emergencia sanitaria. En el artículo 3, sobre suspensión de cobros judiciales y extrajudiciales, se alude que se suspende estos cobros, etc, sin embargo, se han olvidado de los créditos pignoratícios y garantías revolvente.

En el artículo 5, sobre la reprogramación de los créditos, dijo que esta no debe ser a solicitud del consumidor, sino debe ser de manera automática, y en el artículo 6, no entiende el sentido de la disposición, sin embargo, cree que se puede darle facilidad al consumidor, sugirió que se tenga en cuenta del numeral 6, de protección mínima, finalmente, indicó que les puede alcanzar la redacción de sus propuestas.

El señor Paul Castro, Presidente de la Asociación de Consumidores CONACUP, mediante diapositiva propuso que se debe llegar a una solución integral, donde debe estar todas las partes involucradas para resolver el problema, debe participar el sistema financiero, el Estado, el Congreso para buscar la solución y equilibrio en beneficio de los consumidores.

Con relación al Predictamen, señaló que ello amerita porque estamos en una situación de emergencia sanitaria y excepcional, donde nadie lo ha previsto, dijo que hará llegar por escrito de cuáles son sus observaciones de manera puntual. Saludó a la Comisión de Defensa del Consumidor por la predisposición en trabajar en propuestas legislativa en beneficio de los consumidores, sin perjuicio que se tenga que corregirse.

La congresista María del Carmen Omonte Durand dijo que ante la situación que está afrontando la población, dijo que el Congreso tiene que plantear alternativas y bienvenidos los invitados que han planteado su punto de vista, cree que todos tenemos que encontrar un

equilibrio, que beneficie en primer lugar al ciudadano. Luego, indicó que hay dos temas que considera pertinente que les aclare, se dice que esta propuesta podría afectar a los ahorristas y a los micros empresarios, de la misma manera, les afectarían cuando realicen préstamos para salir al frente luego de esta crisis, cuando tengan que reactivar sus negocios los microempresarios, entre otros, sin embargo, no escucha cifras de cuántos ciudadanos o microempresarios serían los afectados.

En la misma medida, indicó que también de aquellos deudores que necesitan este espacio de condonación porque finalmente no pueden reactivar sus actividades productivas frente a los ciudadanos por las deudas, preguntó, cuáles son los porcentajes de estas deudas que se pueden definir entre aquellos rubros e intereses con necesidades que no son prioritarios frente a aquellos que se hicieron, finalmente para la actividad productividad y que finalmente deberían ser revisadas.

El congresista José Luis Ancalle Gutiérrez aclaró que la propuesta no habla de condonación, y se tienen que focalizar por los más que más necesitan, porque ellos son lo que tienen deudas con las entidades financieras, pero no se puede estar ajenos a estas preguntas. Por lo que preguntó a Asbanc, cuánto se ha recabado el año pasado por el pago de las membresías de tarjetas de crédito, toda vez que con este dinero teniendo una organización eficiente se hubiesen planificado para el futuro como un ahorro, o este dinero ha sido repartida como concepto de utilidades y sí puede decir en este tiempo de cuarentena a cuántas personas se ha estado cobrando la membresía de las tarjetas de crédito.

Luego, preguntó a Aspec, cuántos casos tienen reportados por el cobro excesivo de servicios básico telefonía, internet, luz, agua y otros, porque hoy ha sido testigo, de cómo las diferentes empresas como la Enel viene facturando en cobro de luz sin respetar el promedio establecido por la ley incluso con incremento.

La congresista Zenaida Solís Gutiérrez mostró preocupación porque el sistema bancario no estaría siendo sensible en esta situación de emergencia sanitaria con los consumidores, es indiferente con el sufrimiento de los peruanos por sus constantes cobros.

El congresista Rubén Ramos Zapana en la misma medida mostró preocupación por el sufrimiento de la mayoría de los peruanos, es lamentable que los consumidores reciben llamadas de los bancos y cajas municipales para cobrarles diariamente. Observó que en la última semana se han reprogramado el pago y no los intereses, entonces no se les está ayudando, más bien se les perjudica, además producto de la demora les cobran moras. Por ello es oportuno el sentido del Predictamen que será de manera temporal, en ese sentido, no habrá argumento que llevará a derrota a los bancos.

El **señor Presidente** realizó las siguientes preguntas, para Asbanc, para que confirme sí en el primer trimestre del 2020 sí es cierto que los ingresos por crédito directo se ha acercado a los 9 mil millones en este 8,800 millones y solo calculados en los cuatro bancos que tienen poder en el mercado y qué porcentaje de los créditos directos representan en el mercado financiero; y sí no es cierto que la banca ha ido desde el 2016 hasta el primer 2019 han ido aumentando a una razón de 4 % de sus utilidades con respecto a los créditos de consumo directo.

El señor Martín Naranjo Landerer, Presidente de la Asociación de Bancos – ASBANC, abordó sobre la afectación que tendrían los ahorristas con la propuesta y sobre las acciones financieras de activos, líquidos y deudas de las instituciones financieras en el mercado; así como de los alcances de los mecanismos para encontrar el equilibrio.

Luego, señaló que efectivamente hay necesidad de focalizar en las personas con mayor necesidad es el ejercicio que tiene que hacer el parlamento en representación de la ciudadanía para velar el beneficio de los ciudadanos, sin afectar la viabilidad de las entidades financieras ni afectar los ahorros del público. Entonces está de acuerdo en focalizar en los que más necesitan y hay personas que están en el lado de poder ayudar, hay industria y sectores que quieren ayudar. En el caso del cobro de la membresía, dijo que no se discrimina sobre el cobro de membresía, al mismo tiempo, explicó sobre los alcances de la membresía u de su aplicación.

Refirió que sí hay 10 millones de ahorristas y 5 millones de deudores en el sector bancario, existe 6 millones de ahorrista en las microfinancieras y 2 millones de deudores, hay deudores que están en ambos sectores. Dijo que el trabajo del sistema bancario es valioso para la economía en varias dimensiones, les permite llevar al futuro el esfuerzo del trabajo, cuando se trata del crédito, lo que hace el sistema trae del futuro ingresos de nuestras ideas que no necesariamente se realizaría, sino hubiera el crédito. Entonces, el crédito y los productos de ahorro son en última instancia formas de seguro, el crédito termina reponiendo de los recursos que se usaron para atender el siniestro de salud, en ese sentido el sistema financiero y la inclusión financiera es una herramienta fundamental de lucha contra la pobreza.

Dijo que efectivamente hay intereses compensatorios, moratorios, que están todos los contratos, cada cliente conoce de ello y tienen que ser conocido por los bancos, y en cada banco existe la posibilidad para atender de la mejor manera, especialmente en esta circunstancia que es perfectamente comprensible.

Con relación a las reprogramaciones, dijo que estas se hicieron antes de tener conocimiento de algún proyecto de ley y es porque es parte de una necesidad evidente de los clientes, pero para poder hacerla inicialmente se hizo de manera masiva automática. Ahora en el mundo de las reprogramaciones masivas, primero se hace de manera masiva y después se va al cliente para preguntarles, si es correcta o no, para poder hacer estas se ha requerido un cambio en la regulación que lo permita, porque de haberlo hecho sin el cambio en la regulación se hubiera tenido que afectar la calidad del riesgo, es decir, se le ha tenido que reportar como un atraso. Dijo que se está trabajando por adelantado y efectivamente hoy día hay un conjunto de iniciativas de diferentes bancos, justamente han anunciado que habrá reducciones de cuota con descuento, 3 meses de gracia, entre otros beneficios, es decir una combinación que en cada caso hay esfuerzo para acompañar a nuestro cliente en esta circunstancia difícil.

Por otro lado, dijo que efectivamente los ingresos por intereses en todo el sistema bancario en abril 2020 fueron de 8 mil 800 millones y la participación de los bancos de los cuatro más grandes es un aproximado de 73% en el total de crédito y, aquí es importante anotar que en marzo todavía no teníamos sino 15 días de confinamiento, los demás meses refleja caída, a fin de año seguro va ser una cosa más notable.

El señor Crisólogo Cáceres, Presidente de la Asociación Peruana de Consumidores – ASPEC recalcó que las reprogramaciones de deuda deben ser de manera automática, pero los miles de denuncias demuestran que ello no ha sido así. Sobre la membresía dijo que es una comisión de las cuales están exoneradas únicamente cuatro tarjetas, porque las otras te dicen te exoneró de la membresía si haces gastos, pero en esta pandemia los consumidores no han podido hacer gastos, entonces, aclaró que la membresía no presta un servicio, por lo que han lanzado una campaña para que no cobren membresía porque no hay un servicio. Observó que las bancas pueden hacer muchas cosas, hay que tener en cuenta que el sector financiero es el más quejado de todos, es el 33 %.

Asimismo, trató sobre la famosa compensación de sueldo y que es bueno para la banca, ello es, cuando el consumidor no pago su tarjeta de crédito, la entidad financiera está facultado para meter la mano de su sueldo sin límite, ello se ha prestado a abusos, lamentable que sea legal. Luego, ahondó en temas y propuestas relacionados. Finalmente, dijo que espera que cuenten con el apoyo de Aspec para ayudar a sacar una norma que esté debidamente sustentada, que recoja todos los aportes de hoy.

El señor Paul Castro, Presidente de la Asociación de Consumidores CONACUP, en la misma medida, respalda a la comisión en las propuestas que presentan, lamenta la actuación de los bancos, considerando que se está en una situación difícil en el país, porque las personas no pueden seguir pagando sus deudas, así de las personas que tienen negocio, etc. Instó a Asbanc y la SBS accionar con la Comisión y hacer propuestas razonables para encontrar solución de manera conjunta, entonces, lo que ha hecho el Congreso es reaccionar oportunamente en beneficio de los consumidores.

El señor Presidente señaló que ha sido una sesión extraordinaria en el sentido de aclarar algunos puntos, lamenta la inasistencia del representante del Banco Central de Reserva, se le volverá a citar, porque se tiene que ir recogiendo opiniones técnicas, por ser este tema sensible, pero ello no significa que nos demoremos en la elaboración de Predictamen, sino que se tiene que ser responsables.

Finalmente, solicitó la dispensa del trámite de aprobación del acta para tramitar los asuntos materia de la sesión, el mismo que fue votado a micrófono abierto, sin ninguna oposición, por lo que fue aprobado por UNANIMIDAD.

Finalmente, el **señor Presidente** levantó la Cuarta Sesión Extraordinaria Virtual, siendo las 16 horas con 49 minutos.

JOSE LUIS LUNA MORALES
Presidente

ROBLEDO GUTARRA RAMOS
Secretario

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