

ACTA

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

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2021-2022

VIGÉSIMA SEGUNDA SESIÓN ORDINARIA

Martes, 7 de junio de 2022

Sumilla:

- Se aprobó por Unanimidad la dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Vigésima Segunda Sesión Ordinaria, para ejecutar los acuerdos adoptados.

En la Plataforma Virtual *Microsoft Teams*, siendo las 11 horas con 16 minutos del día martes 7 de junio de 2022, se reunieron bajo la presidencia del congresista José León Luna Gálvez, los congresistas miembros titulares Alfredo Pariona Sinche, Américo Gonza Castillo, Víctor Raúl Cutipa Ccama, Germán Adolfo Tacuri Valdivia, Janet Milagros Rivas Chacara, Jorge Morante Figari, Auristela Ana Obando Morgan, Ilich Fredy López Ureña, Silvia María Monteza Facho, Lady Mercedes Camones Soriano, Miguel Ángel Ciccía Vásquez e Isabel Cortez Aguirre.

El señor Presidente con el quórum reglamentario, dio inicio a la Vigésima Segunda Sesión Ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Periodo Anual de Sesiones 2021-2022.

I. ACTA

El señor Presidente dejó constancia que el acta de la Vigésima Primera Sesión Ordinaria, fue aprobada en su oportunidad, con dispensa de su lectura.

II. DESPACHO

El señor Presidente dio cuenta que se ha recibido el Oficio 94-2022 del Osiptel, sobre el marco de la evaluación de progreso que viene ejecutando la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico – OCDE. Al respecto, dijo que la delegación de dicha entidad, sostendrá reuniones con los principales grupos de interés del Osiptel, por ello, invitan a una reunión presencial de alto nivel con los representantes de la OCDE en las instalaciones del Congreso de la República para el día 16 de junio de 2022 a horas 10.00 a.m. En Dicha reunión, asistirían únicamente congresistas de esta comisión con los miembros de la OCDE y un traductor, por lo que se les solicita confirmar su asistencia a través de la secretaría técnica de la comisión.

III. INFORMES

No hubo informes.

IV. PEDIDOS

El señor Presidente invitó a los señores congresistas miembros a formular sus pedidos.

La congresista Isabel Cortez Aguirre previo cordial saludo, señaló que trasladará a la presidencia, las distintas denuncias de ciudadanos que han sido víctimas de maltrato, abuso por cobros indebidos, usura, estafa y abuso por parte de la empresa Oncosalud. Ante lo dicho,

le pidió al Indecopi que investigue y sancione, de ser el caso, a la empresa de Oncosalud. Dijo que dicha empresa no es una aseguradora, sino una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS) privada y prepagada. Observó que la SBS no la supervisa y tampoco forma parte de la Asociación Peruana de Empresas de Seguros.

Seguidamente, señaló que, según el experto en derecho de la salud, Mario Ríos, dijo que este tipo de empresas recibe los aportes de sus afiliados y, de acuerdo al monto, establece el porcentaje de cobertura, ofrece una red de médicos, de clínicas donde se tendrían que atender, como la Clínica Delgado, que es de propiedad de este Grupo. Entonces, esto va en contra de la ley que dice que uno tiene derecho a elegir libremente dónde se va a atender y a pesar de que sus afiliados han crecido en más de medio millón, entre el 2008 y el 2020; y haber tenido ingresos por aportes de S/ 569,8 millones el año pasado (8,6% más de lo alcanzado el 2019); la empresa recibió un préstamo de S/ 10 millones de Reactiva Perú.

También refirió que a pesar que la empresa Oncosalud deriva a sus afiliados a diferentes establecimientos, incluso a los que son de su propiedad, no sería responsable en caso ocurra alguna negligencia, porque se trata de distintas personas jurídicas e indicó que se encarga de vender los programas y se libera de responsabilidades respecto al tratamiento médico de los afiliados.

En ese contexto, señaló que el Estado no puede permitir un día más precarizar en el sistema de salud, porque atenta contra la vida de nuestros compatriotas. Por ello, urge que se tomen acciones sobre el asunto pues las clínicas de Oncosalud no pueden actuar de esta manera. Invitó a los señores congresistas a priorizar la solución de este problema.

El congresista Germán Adolfo Tacuri Valdivia reiteró su pedido para que se convoque al representante de la AFP Integra, toda vez que estarían afiliando de forma irregular y fraudulenta, sin el consentimiento del usuario.

Al respecto, el **señor Presidente** dispuso a la secretaria técnica que tome nota del pedido del congresista.

V. ORDEN DEL DÍA

PROBLEMÁTICA DEL CONTRATO DE SEGURO, CONDUCTA DEL MERCADO E INCIDENCIA EN LOS CONSUMIDORES.

El señor Presidente señaló que en el país existen primas de seguros excesivamente altas en comparación con otros países de la región y que en el mercado de seguros, para fines de 2020 se alcanzó alrededor de cuatro mil millones de dólares en primas. La cobertura de los seguros, su adecuado cálculo y su correcta aplicación, en la práctica, es un tema altamente sensible, y que, como Comisión de Defensa del Consumidor, se debe cautelar en favor de los millones de usuarios, especialmente en aquellos casos donde el seguro está vinculado a una operación crediticia, como es el caso del seguro de desgravamen.

Asimismo, señaló que esta Comisión, en la legislatura pasada y con la finalidad de mejorar el marco normativo existente, impulsó la dación de la Ley 31143, Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros, de ese modo se legisló y se precisó de manera clara lo referente a la devolución de seguro de desgravamen. En este caso, refirió que la entidad financiera debe presentar al usuario, por lo menos una alternativa de seguro de desgravamen con rescate o devolución, la cual será de libre elección por el cliente. Adicionalmente, el cliente podrá optar libremente por la contratación de un seguro de desgravamen a través de la entidad financiera o con la empresa de seguros que elija.

Al respecto, se puede observar que en la práctica no se estaría operativizando y que en otros casos se estaría desnaturalizando su aplicación. Ante ello, dijo que inclusive se ha escuchado un caso que recientemente se ha viralizado en redes, donde se advierte la existencia de dilaciones para la aplicación del seguro de desgraven en caso de invalidez del usuario y que además se vienen aplicando métodos abusivos de cobranza, seguidamente dispuso que se emita el video.

Después de haber visualizado el video, el **señor Presidente** dijo que se escucharía expresiones ofensivas y peyorativas que atentan contra la dignidad de la persona, y que se encuentran prohibidos según lo establecido en el artículo 62 del Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus modificatorias. En ese sentido, es urgente, tomar medidas correctivas y ejemplares que impidan este tipo de vulneraciones.

Seguidamente, dejó constancia que el señor Martín Naranjo, presidente de Asociación de Bancos del Perú ASBANC, había sido invitado, pero que ayer había remitido una carta justificando su inasistencia. Señaló que considera que se debe ir directamente a la problemática y luego a las alternativas de solución, por lo que se iniciará las exposiciones con los representantes de las asociaciones de consumidores y de los proveedores aquí presentes.

Dio la bienvenida a los señores Uben Atoche Kong, representante de la Asociación de Consumidores AINCUS; Gabriel Bustamante Sánchez, Asociación de Consumidores - Acuse; Eduardo Morón Pastor, presidente del Directorio de la Asociación Peruana de Empresas de Seguros – Apeseg; Carlos Izaguirre Castro, Superintendente Adjunto de Seguros de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – SBS ; Mariela Zaldívar Chauca, Superintendente Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera de la SBS y Ana Peña Cardoza, directora de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi; al mismo tiempo, les otorgó el uso de la palabra en el orden señalado.

El señor Uben Atoche Kong de la Asociación de Consumidores AINCUS mediante el uso de diapositivas desarrolló la problemática del tema del contrato de seguro en sus diferentes aristas y de su constitucionalidad en beneficio de los asegurados. Ante ello, alertó que no se estaría cumpliendo lo establecido en el contrato de seguros comprendido en el reglamento, directivas y de la ley. Luego, dio detalles y expuso el problema de un caso que implica el contrato de seguro. Dijo que tiene elementos probatorios que lo puede alcanzar a la Comisión. Observó que no se estaría sancionando el tema del interés moratorio y refirió que las compañías de seguros no estarían pagando el interés moratorio.

Siguiendo con su exposición, señaló que habría conflicto de intereses en el tema de la puerta giratoria y dio un caso de Bimbo, que su proceso es lento, y que está judicializado. Señaló que en dicho proceso estaría involucrada la señora Silvia Hooker, operadora de la Sociedad Nacional de Industria, entre otros casos. Explicó sobre el sistema de seguros y de sus vacíos en contra de los asegurados. Dijo que ellos están dispuestos a colaborar, además tienen medios probatorios acumulados en los últimos 22 años y que lo podría entregar a la Comisión si lo solicitan. Pidió a los representantes de los consumidores que se pida una rendición de cuentas a la Presidencia del Consejo de Ministros.

Por otro lado, señaló que, en el tema de seguros, se tendría que tener en cuenta el aspecto de los precedentes observancia obligatoria, y sobre ello, dijo que el Indecopi lo utiliza, pasando luego a tratar sobre el interés moratorio. Añadió el tema de los alcances y sanciones sobre el interés moratorio que no se estaría cumpliendo en su aplicación. Luego, abordó sobre el seguro de desgravamen y de un caso relacionado.

El señor Gabriel Bustamante Sánchez, de la Asociación de Consumidores ACUSE utilizando imágenes virtuales expuso sobre la problemática de los seguros y de su incidencia en los consumidores y usuarios.

Pidió al presidente de la Comisión que haga suyo el proyecto de ley referido a “*Ley de registro de seguros privados a vehículos automotores con cobertura de responsabilidad civil*”, expuso sus razones; al mismo tiempo, trató sobre los antecedentes y normatividad existentes en el tema de seguros y abordó sobre la situación de la cobertura de los Seguros Obligatorios de Accidentes de Tránsito - SOAT, los cuales resultan insuficientes para la cobertura en beneficio de los consumidores.

Por otro lado, trató sobre el tema de seguros previsionales que manejan las AFP; del procedimiento que se sigue en los descuentos que se le hace al trabajador y explicó sobre lo que les corresponde a los afiliados fallecidos, dado que al parecer se les estaría reteniendo sus beneficios. Ante ello, pidió el apoyo a la presidencia de la Comisión para estudiar el tema de la devolución del dinero; asimismo, mostrando preocupación abordó la situación del Fonavi, dado que no se ha constituido aún la conformación de la comisión y que no se devuelve el dinero.

Finalmente realizó las siguientes sugerencias, que de ser factible se coordine con la Subcomisión de Acusaciones Constitucionales para que se demande al MEF y al Poder Ejecutivo porque no están haciendo cumplir lo establecido en la Ley 31454, pues hace años que los Fonavistas no cobran; que la SBS se pronuncie y ordene la liberación de fondos de los fallecidos afiliados que no tienen beneficiarios y que se ejecute el proyecto sobre el registro de seguros vehiculares.

El señor Eduardo Morón Pastor, Presidente del Directorio de la Asociación Peruana de Empresas de Seguros – Apeseg, mediante el uso de diapositivas expuso sobre la protección de los asegurados y resaltó aspectos referidos a la regulación balanceada, mecanismos de autorregulación gremial, educación financiera y de seguros obligatorios.

Luego, ahondó en los temas del mercado de seguros en el Perú, que estipula que la regulación debe ser balanceada: balance entre protección y promoción es fundamental y está contemplada en la normatividad que las compañías de seguros estén sujetas a estricta supervisión de la SBS, Indecopi y Susalud en las áreas de su competencia. Resaltó que un elemento esencial de la regulación, es el que enfatiza la solvencia de las compañías de seguros, para que no exista duda de cumplimiento de cada promesa.

Siguiendo con su exposición, trató sobre los mecanismos de autorregulación gremial, que no solo importa el marco regulatorio, también son importantes las acciones de autorregulación que protegen a los asegurados como: Defensoría del Asegurado; Aló seguros; comparaciones de reclamos entre compañías y de códigos de buenas prácticas gremiales, Decálogo del Asegurado y Decálogo de *Atención al Usuario*. Resaltó y dijo que un cliente está protegido, cuando esté financieramente educado; luego explicó sobre los seguros obligatorios señalando que son una herramienta fundamental para la protección universal.

También desarrolló el tema de la póliza de responsabilidad civil, seguro de responsabilidad civil y sobre lo que le corresponde al asegurado en caso de un accidente. Asimismo, trató sobre la fiscalización, señalando que es un aspecto fundamental que falta promover, así como la fiscalización electrónica en el SOAT. Finalmente explicó sobre las brechas de protección existentes ante desastres de gran magnitud, que es deficiente.

El señor Carlos Izaguirre Castro, Superintendente Adjunto de Seguros de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – SBS, mediante el uso de diapositivas expuso sobre los alcances de la misión y del enfoque de supervisión; seguros y la situación actual del sistema asegurador y de cómo funcionan los seguros. Luego, señaló que la pandemia generó una reducción en primas que se ha recuperado, acompañado de un incremento significativo de la siniestralidad.

Siguiendo con su exposición, explicó sobre el tema de mantener la solvencia del sistema que ha requerido aportes de capital o la capitalización de resultados; abordó aspectos referidos a la supervisión prudencial, permanente, y planificada.

La señora Mariela Zaldívar Chauca, Superintendente Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera de la SBS complementando sobre el tema de la problemática del contrato de seguros, conducta del mercado e incidencia en los consumidores, trató sobre la regulación y supervisión de la conducta del mercado, que contempla las brechas en la adecuación a principios de conducta de mercado en el sistema de seguros.

Se refirió también a los temas de regulación de gestión en la conducta de mercado; de los contenidos de la Ley 26702, Ley General del SF y SS y Orgánica SBS; Ley N°29946, Ley del Contrato de Seguro; Ley 29571, Código de Consumo y del requerimiento para la Gestión de Conducta de Mercado que se centran en el asegurado.

Seguidamente, abordó los alcances del seguro de desgravamen, que contempla la simplificación del producto y costo variable en función al riesgo, y la modificación de Reglamentos de Gestión de Conducta de Mercado (Res. SBS 1147-2021). Al mismo tiempo, desarrolló el tema de seguros de vida con ahorro y/o inversión.

Sobre las exposiciones de los funcionarios, **el señor Presidente** señaló que le hubiera gustado que se desarrolle el tema del caso que se visualizó. Ante ello, preguntó, ¿qué aseguradoras tienen el ranking de incumplimiento en los casos de accidentes de tránsito?, interés moratorio?, ¿entre otros temas relacionadas con los seguros? Observó y dijo que las entidades responsables no estarían haciendo cumplir la ley en el caso de interés moratoria entre otros.

El señor Gabriel Bustamante Sánchez, representante de la Asociación de Consumidores ACUSE preguntó sobre el sentido de los fondos de los afiliados fallecidos que no tienen beneficiarios, ni herederos. ¿Preguntó a la representante de la SBS, a cuánto asciende esos fondos acumulados en los últimos 30 años, y por qué no se han repartido a los 8 millones de afiliados?

El señor Uben Atoche Kong, Asociación de Consumidores - AINCUS observó sobre el tema del interés moratorio, de su beneficio y de su cumplimiento, al mismo tiempo, resaltó el aspecto del *precedente observancia obligatoria*, entre otros puntos de importancia y relacionada.

La señora Ana Peña Cardoza, Directora de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi mediante el uso de diapositivas trató sobre los alcances de la problemática del sector seguros y su incidencia en los consumidores, el sistema nacional integrado de protección del consumidor y entidades que intervienen en el sector seguros.

Asimismo, trató de las acciones de fiscalización asociadas a seguros y de acciones sancionatorias, al mismo tiempo mostró datos estadísticos referidos al tema, el caso de seguros de desgravamen en casos de fallecimiento por COVID-19; la cobertura del SOAT tanto a usuarios directos como a terceros afectados; el plazo para solicitar la indemnización por invalidez permanente, parcial y de las implicancias de los terceros afectados en un seguro de responsabilidad civil como consumidores.

Con relación al audio que fue expuesto, sobre el maltrato al ciudadano, dijo que es un caso que ha sido sancionado por el Indecopi y que se ha multado a la empresa aseguradora, y que

actualmente que se encuentran defendiendo la resolución en el poder judicial, porque la compañía aseguradora ha llevado el caso al proceso contencioso administrativo.

Adicionalmente el Indecopi está verificando el cumplimiento de las medidas correctivas que se ordenaron institucionalmente.

Sobre la pregunta vinculada al caso de la señora Hooker, mencionaron que han derivado la solicitud a la PCM y se está esperando que se pronuncie, porque hay que respetar las instancias y competencias.

Sobre el supuesto que el Indecopi no ordena el pago de intereses moratorios, precisó que sí han ordenado y puede alcanzar las resoluciones con las que se ha dispuesto las medidas correctivas en cumplimiento del artículo 74. Asimismo, señaló que están atentos al caso que detalló el señor Atoche. Entre otros temas de importancia.

El señor Gabriel Bustamante Sánchez de la Asociación de Consumidores – ACUSE trató sobre el caso de Repsol, del seguro con el que cuenta y de su responsabilidad civil en este hecho, por lo que preguntó a los invitados, en qué estado se encuentra la investigación abierta.

El señor Uben Atoche Kong de la Asociación de Consumidores AINCUS comentó que en la reunión que tuvo con el presidente del Indecopi, a quien se le explicó el tema de precedente observancia obligatoria, mencionó que el presidente le indicó que va a poner todo a disposición de los que están a cargo de dicha investigación, solicitando que sería recomendable que se tenga el apoyo del señor congresista Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor para este caso.

El señor Presidente con relación a la Ley 31143, refirió que se estaría desnaturalizando el sentido de la disposición, porque no se está obligando a los organismos que ofrecen el seguro, ofrezcan alternativas claras, para que el usuario pueda decidir, por lo que preguntó, qué sabe el Indecopi de este tema?.

La señora Ana Peña Cardoza, directora de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor - Indecopi sobre la pregunta del señor Bustamante, dijo que como es de público conocimiento el Indecopi ha presentado una demanda al poder judicial, en ese sentido, el despacho correspondiente se encuentra evaluando, así que no se puede dar detalles de la misma; sin embargo, hay también otras asociaciones que se han acercado a fin de solicitar acceso a la información. Entonces, se va a coordinar con el señor Bustamante, para brindarle la información, para que puedan sumarse al pedido de la demanda.

Sobre la pregunta del presidente, sobre el tema de seguros de desgravamen, dijo que se encuentran fiscalizando el cumplimiento por parte de todas las compañías aseguradoras sobre el cumplimiento de la regulación que existe. Preciso que el Indecopi fiscaliza y atiende los casos particulares de las compañías de seguros que no han cumplido con su labor. Es consciente de que, como Estado se debe hacer mayores acciones de fiscalización y que como Indecopi, van a apoyar cualquier acción normativa en beneficio y protección de los consumidores.

El señor Presidente sobre los alcances de la Ley 31143, Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros, preguntó a la SBS, de cómo se está manejando y regulando para que se cumpla la ley.

El señor Uben Atoche Kong, de la Asociación de Consumidores - AINCUS comentó acerca de la situación de los seguros de desgravamen. Dijo que el asegurado conoce muy poco o nada de seguros y luego explicó sobre su proceso de contratación. También dijo que estas

compañías de seguros publicitan a través del banco, un programa de pago y añadió que faltaría comunicación por parte de las aseguradoras hacia el consumidor.

El señor Carlos Izaguirre Castro, Superintendente Adjunto de Seguros de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – SBS respondiendo las preguntas, trató sobre los alcances del seguro de desgravamen y del tema del interés moratorio. Indicó que si hay algún caso que se requiera de su revisión, está el Indecopi y la SBS para que se les puedan hacer llegar los temas y se procederá a chequear dentro del ámbito de cada competencia. Sobre el tema de los beneficiarios, señaló que se trasladará la inquietud a los encargados de la SBS, puntualizando que esos recursos no se van a devolver en efectivo a los afiliados, sino que se tendría que alimentarse a las cuentas individuales de capitalización.

Con relación a la pregunta de la congresista Isabel Cortez, sobre el comentario de la supervisión a Oncosalud, dijo que esto no está supervisado por la SBS y que quien supervisa a esta entidad es Susalud, y explicó el tema de la prestación de servicios de salud.

Sobre el tema del seguro de desgravamen, entiende que hay un proyecto de ley que se está estudiando para modificar algunos extremos de la disposición. Al respecto, dijo que se tiene que tener cuidado de no desnaturalizar la figura del seguro y se preguntó, si lo que está detrás del proyecto es habilitar un camino, por el cual el asegurado, al prepagar su crédito o terminado el mismo, sigue con vida, ¿se le debe devolver todo lo que pago por el seguro? ¿entonces de donde se sacará los recursos para los siniestros? En ese caso, como está planteado hoy en día el proyecto, está desnaturalizando la figura del seguro, por ello, sugirió que se evalúe.

Luego, explicó sobre los alcances de la ley y del reglamento de la SBS, sobre prevención contra la usura en el tema de seguros y ahondó sobre el destino y proceso del aporte del asegurado fallecido.

El señor Gabriel Bustamante Sánchez, representante de la Asociación de Consumidores - ACUSE indicó que según cifras de compañías de seguros, han captado primas de seguro, luego abordó el tema del seguro de desgravamen y señaló que existen seguros a los que se les llaman participación de utilidades, o sea, si tú compañía gana dinero, deberían participar con los asegurados. Al mismo tiempo, refirió que está de acuerdo con la proposición de ley, y que se debe pagar el justiprecio, dado que es un abuso lo que está establecido en la ley vigente.

La congresista Isabel Cortez Aguirre señaló que se le escucha decir al señor Carlos Izaguirre que no se puede devolver toda la prima, pero en el momento que las aseguradoras te ofrecen sus servicios, se consiguen tú número y datos completos. Por eso, refirió que sería oportuno que informen con la verdad, toda vez que, a los herederos del fallecido, no se les da nada. Entonces desde un principio se les debe dar información idónea sobre este asunto.

El señor Uben Atoche Kong, representante de la Asociación de Consumidores - AINCUS alertó que el tema del interés moratorio, no solo está en la ley, también está en el reglamento, pero en ninguno de ellos se cumple. Luego trató sobre el sistema de seguros en el Perú y explicó sobre los costos y ganancias. Así también trató sobre el proceso y costo del SOAT, y de las compañías de seguros, explicando la situación del incumplimiento de la indemnización de los seguros.

El señor presidente señaló que hay mucho que debatir, averiguar y trabajar sobre los seguros y del tema de la puerta giratoria, que existe en casi todos los organismos, entonces se tiene que actuar en defensa de la economía social de mercado. Al mismo tiempo, dijo que se seguirá invitando a los funcionarios, por lo que les pidió mayor dedicación en esta problemática materia de la sesión.

El señor Presidente 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.

Finalmente, levantó la Vigésima Segunda Sesión Ordinaria, siendo las 13 horas con 45 minutos.

JOSÉ LEÓN LUNA GÁLVEZ
Presidente

AMÉRICO GONZA CASTILLO
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.