ACTA

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

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2021-2022

VIGÉSIMA QUINTA SESIÓN ORDINARIA

Martes, 5 de julio de 2022

Sumilla:

- *Se aprobó por mayoría el Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 79-2021-CR, que, con texto sustitutorio, propone la ley que modifica el Código de Protección y Defensa del consumidor, para fortalecer el Sistema Integrado de Protección al Consumidor.*
- *Se aprobó por mayoría el Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 2103-2021-CR, que, con texto sustitutorio, propone la ley que modifica el Código de Protección y Defensa del consumidor, uniformizando el plazo de atención de reclamos de productos o servicios financieros y de seguros.*
- *Se aprobó por unanimidad la dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Vigésima Quinta Sesión Ordinaria, para ejecutar los acuerdos adoptados.*

En la Sala Francisco Bolognesi del Palacio Legislativo y a través de la Plataforma Virtual *Microsoft Teams*, siendo las 11 horas con 9 minutos del día martes 5 de julio de 2022, se reunieron bajo la presidencia del congresista José León Luna Gálvez, los congresistas miembros titulares Alfredo Pariona Sinche; Américo Gonza Castillo, Adolfo Tacuri Valdivia; Janet Milagros Rivas Chacara, Víctor Raúl Cutipa Ccama, Auristela Ana Obando Morgan, Ilich Fredy López Ureña, Silvia María Monteza Facho, Lady Mercedes Camones Soriano, Adriana Josefina Tudela Gutiérrez, Miguel Ángel Ciccia Vásquez e Isabel Cortez Aguirre.

El señor Presidente con el quórum reglamentario, dio inicio a la Vigésima Quinta 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 Cuarta Sesión Ordinaria, fue aprobada en su oportunidad, con dispensa de su lectura.

II. INFORMES Y PEDIDOS

No hubo informes ni pedidos.

III. ORDEN DEL DIA

1. EL DESTINO DE LOS FONDOS PROVENIENTES DE LAS CUENTAS INDIVIDUALIZADAS DE CAPITALIZACIÓN DE LAS AFP'S PARA EL CASO DE AFILIADOS FALLECIDOS SIN BENEFICIARIOS NI HEREDEROS.

El señor Presidente señaló que esta es una reprogramación de la sesión anterior donde señaló la importancia de que la superintendenta de Banca, Seguros y AFP's - SBS, informará sobre cuál

es el destino de los fondos provenientes de las cuentas individualizadas de capitalización de las AFP's para el caso de afiliados fallecidos, sin beneficiarios, ni herederos.

Dijo que la señora Socorro Heysen Zegarra, superintendente de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – SBS era la invitada en esta sesión, ha delegado su representación en el Superintendente Adjunto el señor Elio Javier Sánchez Chávez, Superintendente Adjunto de Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, a quien luego de darle la bienvenida le otorgó la palabra.

El señor ELIO JAVIER SÁNCHEZ CHÁVEZ, Superintendente Adjunto de Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones – SBS, explicó a través de diapositivas que el derecho a la pensión es un derecho fundamental de todo ciudadano reconocido y consagrado por nuestra Constitución.

Explicó que el objetivo de un sistema de pensiones es proteger a un trabajador ante los riesgos de la vejez e invalidez a través de una pensión de jubilación, una pensión de invalidez y de Proteger a la familia, cuando el afiliado fallezca a través de una pensión de sobrevivencia

Explicó la base legal que ellos como SBS tienen en consideración es el TUO de la Ley de Sistema Privado de pensiones que establece que el fondo de fallecidos por Retiro Programado pasa a herencia o, a falta de ellos, se distribuye entre todos los afiliados de la AFP.

Dijo que es el Título VII del TUO de la Ley del SPP el que establece la Distribución se realizaría previa autorización de la SBS, para evitar perjuicio de los afiliados y beneficiarios, ya que la pensión es un derecho fundamental.

También señaló el que Tribunal Constitucional estableció en sentencia del año 2005 el Derecho a pensión es un derecho constitucional: No prescribe ni caduca y que no existe la posibilidad de rechazar reclamos, recursos o demandas sobre materia previsional. Respecto de la pensión de Sobrevivencia dijo que el Tribunal Constitucional estableció sobre el derecho a la pensión (de sobrevivencia) que es una concreción del derecho a la vida; que atiende el principio de indivisibilidad de los derechos fundamentales y al objetivo constitucional orientado a la protección de la dignidad de la persona humana, consagrado en el artículo 1 de la Constitución Política. Fundamento 32 de la Sentencia - recaída en el Expediente N° 1417-2005-AA/TC No distribución de los fondos, en tanto no se tenga la certeza que no existan pensionistas por sobrevivencia del afiliado fallecido.

Acotó que el Código Civil establece el derecho a reclamar una herencia es imprescriptible, motivo por el cual cualquier heredero puede solicitar su herencia en cualquier momento. La Herencia para el Código Civil peruano toda acción petitoria para reclamar una herencia es imprescriptible. Y Cualquier heredero puede solicitar su herencia en cualquier momento, ya que no hay límite de tiempo. Si no existieran beneficiarios para una pensión de sobrevivencia; los fondos previsionales forman parte de la masa hereditaria, por lo que pueden ser requeridos por sus herederos.

Sobre la distribución de Fondos Previsionales explicó que el fondo del fallecido es inembargable, y está a nombre del afiliado, explico sobre un primer supuesto si no hay beneficiarios al momento del fallecimiento que puedan acceder a una pensión de sobrevivencia. De existir beneficiarios, les corresponde una pensión de sobrevivencia con el saldo acumulado. Los fondos no se distribuyen porque así lo establece el Tribunal Constitucional: Protección Constitucional, Imprescriptibilidad y NO caducidad.

Un segundo supuesto cuando no hay beneficiarios ni herederos al momento del fallecimiento. De presentarse herederos, correspondería que los fondos se conviertan en parte de la masa

hereditaria. Así lo establece el Código Civil sobre la Imprescriptibilidad de la herencia. Concluyendo que la distribución de Fondos implicaría perjudicar a los beneficiarios o herederos.

Dio información sobre la distribución de afiliados fallecidos y fondo de pensiones, señalando que hay 24,464 afiliados fallecidos; 345 millones de fondo; 86% del fondo es de afiliados fallecidos en los últimos 10 años y que el Fondo de afiliados fallecidos entre 1993 – 2011 es el 0.04% del total de afiliados no fallecidos.

Como reflexiones finales señaló que para analizar el destino de los recursos de afiliados fallecidos debe considerarse: El objetivo del SPP; lo estipulado por el Tribunal Constitucional y el Código Civil y que no existe límite de tiempo para que un beneficiario o heredero pueda solicitar ante la AFP su pensión de sobrevivencia o su herencia Distribuir los recursos de las Cuentas Individuales de Capitalización (CIC) de fallecidos entre todos los afiliados conllevaría a denegar y las opciones que se dan son la pensión de sobrevivencia o la petición de herencia.

Finalmente recalcó que los fondos están en la cuenta individual de los fallecidos.

El presidente invitó a los congresistas a formular sus preguntas. Preguntó que el monto señalado se quedaría ahí eternamente y ¿Cuál es el protocolo que se hace para ubicar a los parientes de los fallecidos?

El señor ELIO JAVIER SÁNCHEZ CHÁVEZ, Superintendente Adjunto de Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones – SBS, respondiendo al presidente dijo que los fondos están en la cuenta individual de los fallecidos y que la AFP no puede tocarlas porque esta a nombre del titular y sólo un pariente con derecho o beneficiario podrá solicitarlo, prevalece el derecho que lo pueda reclamar un beneficiario o un heredero. Dijo que la SBS no administra estos fondos y que han puesto en conocimiento en el link de herederos informados y que en ninguna parte del mundo se busca a los beneficiarios o herederos.

Recalcó que un grupo numerosos en los últimos años debe estar en proceso de pensión de supervivencia y que si se toma la distribución no llegaría ni un sol por afiliado, sin embargo, eso no lo pueden hacer porque las leyes lo impiden. La AFP's no puede distribuir ni un centavo si la SBS no lo autoriza. Dijo que la AFP debe informar al último domicilio que el afiliado haya consignado informando sobre sus fondos.

El presidente lamentó que no haya habido ningún avance sobre herederos informados, al no haber protocolos.

El Congresista Alfredo Pariona, comentó que mediante un oficio que la cuenta individual puede generar beneficios para sus beneficiarios o herederos y preguntó ¿qué se hace con ese dinero?, comentando que en Chile ya pasa al Estado este tipo de fondo y esa podría ser una alternativa viable.

La Congresista Isabel Cortéz preguntó ¿quiénes son los parientes que pueden cobrar como herederos o beneficiarios?

El Presidente preguntó en ¿qué lugar de los Estados Financieros de las AFP's se transparentan estas cifras?

El señor ELIO JAVIER SÁNCHEZ CHÁVEZ, Superintendente Adjunto de Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones – SBS, respondiendo a los señores congresistas dijo que los fondos son inembargables por las leyes que ha señalado y por ello no podría pasar al Estado.

Sobre los beneficiarios dijo que son el cónyuge o concubino, los hijos menores de 18 años hasta el primer estudio superior, los padres mayores de 55 años salvo que tengan invalidez permanente. Dijo que el fondo es inembargable. Sobre os Estados Financieros dijo que la AFP no puede tocar el fondo del afiliado entonces no puede ingresar a sus Estados Financieros por ello no aparecen ni deben aparecer ahí, los fondos están en las cuentas del afiliado fallecido y son datos que no se pueden divulgar por derecho constitucional a la privacidad.

El Presidente agradeció al invitado y autorizó su retiro de la sala.

2. PROBLEMÁTICA DEL CIERRE DE VÍAS: ACCIONES PARA GARANTIZAR LA LIBERTAD DE TRÁNSITO

El señor presidente señaló que esta grave situación fue detectada en la sesión del 31 de mayo, donde se evidenció la instalación de bloques de cemento en las inmediaciones de la calle barlovento en villa el salvador, situación que restringe el derecho al libre tránsito y que perjudica a los residentes, y a todos aquellos que quieren circular por esta vía. siendo por ello, que se formó una mesa de trabajo y donde se contó con la participación de la defensoría del pueblo, el Indecopi, (ambas instituciones participaron en 2 reuniones) y la Municipalidad Metropolitana de Lima (Institución que solo participo en una reunión. Señaló que se ha invitado a los actores involucrados para que expongan ante la comisión y en forma concreta, detallen las medidas de solución desde sus respectivos ámbitos de competencia y como comisión a través de nuestra labor de fiscalización debemos cautelar, el irrestricto respeto al derecho a transitar libremente en favor de la población. Les dio la palabra a los invitados.

La señora Gloria Celeste Montoya, comisionada para servicios públicos de la Defensoría del Pueblo- DP, explicó a través de diapositivas, el trabajo que ha desarrollado la Defensoría, como las inspecciones realizadas con Indecopi y las comunicaciones cursadas a la Municipalidad Lima, Sutran, La Contraloría General de la República.

Dijo que como Defensoría esta semana van hacer una inspección y acciones de persuasión para que cese esta situación y van a evaluar planear una acción judicial para hacer respetar el derecho de tránsito. Consideró que la Municipalidad de Lima debe supervisar lo que hace Vías Nuevas de Lima y verificar lo que está ocurriendo en Villa El Salvador y finalmente tomar acción.

A modo de resumen señaló que las inspecciones realizadas y la constatación de muros de concreto que impiden la libre circulación de las personas y de vehículos sobre la vía en cuestión, señalando que es grave que ni bomberos o ambulancias puedan circular libremente por dicha vía.

Explicó que es indispensable que las autoridades competentes analicen su marco competencial para realizar las acciones que les corresponden, pero también para no excederse en el ejercicio de su función.

Consideró necesario que la Municipalidad Metropolitana de Lima desarrolle una supervisión efectiva y estricta sobre la concesión Vías Nuevas de Lima y que es imperativo que el gobierno local elimine las interferencias de vías ejecutadas de manera arbitraria en las vías locales de Villa El Salvador.

El señor ingeniero Bernabé Bejarano Contreras, subgerente de regulación y seguridad vial, de la Municipalidad Metropolitana de Lima, mediante el uso de diapositivas explicó que con motivo de la problemática advertida, se realizó inspección de campo con fecha 22.06.22, en la Zona denominada “Barlovento”; De la inspección realizada se verificó la existencia de elementos sobre la vía, que en algunos casos restringe la libre circulación vehicular. Los

elementos verificados en algunos casos se enmarcan en la Ordenanza 690-MML, elementos de seguridad, los cuales son autorizados por el Municipio Distrital. De acuerdo con las consultas realizadas con el Instituto Metropolitano de Planificación – IMP, todas las vías en mención (Venecia, Barlovento y Malecón), son de carácter local, por cuanto su administración es Distrital.

Dijo que, considerando la administración de las vías involucradas y los elementos verificados, corresponderá a la Municipalidad Distrital tomar las acciones en el marco de su competencia, para mitigar la afectación a la libre circulación.Finalmente dijo que han emplazado al distrito de Villa El Salvador para que retire estos muros de contención.

El presidente dejó constancia que también fueron invitados el alcalde de Villa el Salvador, y Provias Nacional del Ministerio de Transporte, quienes no asistieron ni justificado su inasistencia. El presidente invitó a los congresistas a formular sus preguntas.

El señor presidente. invitó a los congresistas a formular sus preguntas.

El señor presidente comentó que debe darse una solución, no se puede esperar a que la Municipalidad de Villa El Salvador haga ello, la Municipalidad Metropolitana debe dar solución y no permitir que el concesionario haga lo que da la gana.

Representante de la Municipalidad Metropolitana de Lima, dijo que es responsabilidad de la Municipalidad de Villa El Salvador y con el Ministerio de Transporte deben tomar acción porque se trata de un tema fuera del contrato.

La señora Gloria Celeste Montoya, comisionada para servicios públicos de la Defensoría del Pueblo- DP, explicó que son 6 muros de concreto que se han colocado con maquinaria especial y que se requeriría la liberación de vías ya que están fuera de la concesión pues ha habido un exceso de asumir atribuciones por parte de la empresa concesionaria. Consideró que cualquiera de las dos municipalidades involucradas ya que no pueden ingresar ambulancias o bomberos en dichas vías e instó a la Municipalidad de Lima con su propia maquinaria retire esos muros porque la vulneración al derecho de las personas de libre tránsito persiste y posteriormente ver las acciones contra la concesionaria.

El señor presidente comentó que se requiere acción, solución inmediata y en todo caso pasar a instancia penal o a través de la Comisión de Fiscalización, por lo que requirió a la Defensoría que se actualice la información para tomar acciones de mayor envergadura y dar el apoyo requerido. A la Municipalidad los motivó para que tomen acción inmediata y demuestren que ellos no tienen nada que ver con acciones irregulares e inconstitucionales. Finalmente señaló que la fiscalía debe intervenir porque este tema ya entra al tema penal.

El Presidente agradeció a los invitados y autorizó su retiro de la sala.

3. PREDICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 79/2021-CR, POR EL QUE, CON UN TEXTO SUSTITUTORIO, SE MODIFICA LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, PARA FORTALECER EL SISTEMA INTEGRADO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

El señor presidente explicó que este predictamen quedo en cuarto intermedio, se ha reformulado el texto sustitutorio y además se han des acumulado los otros proyectos de ley que inicialmente se acumularon.

Explicó que después de casi 12 años de la vigencia del Código del Consumidor, es necesario efectuar algunas modificaciones e incorporaciones que permitan fortalecer el sistema nacional integrado de protección al consumidor, para lo cual se han tomado en consideración las opiniones técnicas recibidas y los aportes de la reunión técnica de trabajo con el Indecopi, sobre

la cual se ha elaborado este nuevo texto sustitutorio, que contempla la ampliación del plazo de prescripción en caso de devolución de pagos en exceso de dos (2) años a cinco (5) años. la finalidad de dicha modificatoria es equiparar el plazo legal establecido en el artículo 1274 del código civil, que regula lo referente a la prescripción de la acción por pago indebido y que señala: “la acción para recuperar lo indebidamente pagado prescribe a los cinco años de efectuado el pago.” y así el consumidor o usuario, pueda ejercer de manera cabal su derecho de restitución o devolución producto de un pago en exceso.

Dijo que se precisa que el Indecopi a través de la oficina de asesoría jurídica, está facultada para promover los procesos en defensa de intereses colectivos de los consumidores. esta puntualización, permitirá operativizar, lo ya establecido en el artículo 131.1 del código de protección y defensa del consumidor.

Explicó que precisa que el Indecopi o las asociaciones de consumidores debidamente reconocidas e inscritas de conformidad con lo establecido en el artículo 155, se encuentran facultadas para promover procesos judiciales en defensa de intereses colectivos de los consumidores, siempre que el Indecopi, no hubiera ejercido dicha facultad previamente, y debiéndose de comunicar de la interposición de la demanda al Indecopi. esto permitirá fortalecer el sistema de protección y defensa a los intereses colectivos en sede judicial, como sucede en otros países como en Chile y México.

Consideró necesario, precisar e incorporar dentro del artículo 133, aquellas instituciones que contribuyan al fortalecimiento del consejo nacional de protección del consumidor como es el puntualizar que lo integre un representante de la superintendencia nacional de salud (Susalud), en representación del ministerio de salud, al respecto es importante precisar que el Indecopi, en el año 2015, transfirió sus funciones relativas a la protección de los derechos de los usuarios en salud a la superintendencia nacional de salud – Susalud, siendo por ello, incluirlos de manera expresa.

Manifestó que incluir a un representante del consejo nacional para la integración de la persona con discapacidad (Conadis), en representación del ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables. así también, el incorporar a un representante de las organizaciones de los pueblos indígenas u originarios, que será acreditado por el ministerio de cultura, estas incorporaciones tienen como finalidad el reducir las brechas de desigualdades, bajo un enfoque inclusivo y para que en el diseño de las políticas públicas se pueda recoger las necesidades de los consumidores y usuarios que se encuentran en una situación de vulnerabilidad.

Dijo que el incluir a un representante del ministerio del ambiente, con la finalidad de articular estrategias que contribuyan a un enfoque de consumo responsable con el medio ambiente. asimismo, debido al incrementó en más 400% de las transacciones electrónicas, durante los últimos años producto de la pandemia y la creciente generación de bases de datos y en aras de la adecuada protección de los datos personales de los consumidores, se hace necesario incluir dentro del consejo nacional de protección al consumidor a un representante de la autoridad nacional de protección de datos personales, en representación del ministerio de justicia y derechos humanos.

Explicó que de igual manera se hace necesario dotar de los mecanismos idóneos para que a través de lo previsto por el articulo 156 referidos a los convenios de cooperación institucional se promueva la descentralización de las actividades de protección y defensa del consumidor, adicionalmente de las actividades de promoción y defensa ya previstas a las asociaciones de consumidores, en la ley 29571.

Señaló que también se posibilita la suscripción de convenios entre el programa nacional de bienes incautados (Pronabi) del ministerio de justicia y las asociaciones de consumidores.

Dijo que tomando como base diversas recomendaciones de especialistas en temas de protección al consumidor como Benjamín Vila Alarcón (PUCP), sobre la evaluación de alternativas de fortalecimiento para las asociaciones de consumidores, y actualizada a marzo del 2022. se concluye en la necesidad, de que no solo debe existir un monto máximo de participación en multas, sino también se debería establecer un monto mínimo, en función, por ejemplo: a la probabilidad de detección, participación, conductas infractoras, entre otros aspectos que serían determinadas vía decreto supremo de la presidencia del consejo ministro, para lo cual, con la modificatoria propuesta, para operativizar solo se debe de actualizar el Decreto Supremo 032-2021-pcm. también, es importante señalar el extremo mínimo de la propuesta del 15%, es una cifra inferior al promedio del porcentaje de las multas otorgadas equivalente al 20.5% en los 2 últimos años.

Manifestó que se crea un fondo concursable, que contribuya al financiamiento de proyectos o iniciativas (investigaciones) de las asociaciones de consumidores, tomando como base la experiencia internacional de chile, argentina y en el salvador e implementadas en el caso de chile hace más de 10 años.

Finalmente dijo que se declara de interés nacional la promoción y difusión de los derechos de los consumidores a nivel nacional.

El señor presidente abrió el debate e invitó a los congresistas a participar. No hubo intervenciones, por lo que dio por agotado el debate.

El señor Presidente sometió a votación el predictamen, instó a la secretaria técnica a que proceda con la votación nominal.

Luego de la votación, se aprobó el dictamen por mayoría, Con **10 votos a favor** de los señores congresistas José Luna Gálvez; Alfredo Pariona Sinche; Américo Gonza Castillo; Adolfo Tacuri Valdivia; Janet Rivas Chacara; Auristela Obando Morgan; Ilich López Ureña; Silvia Monteza Facho; Miguel Ángel Ciccia Vásquez e Isabel Cortéz Aguirre; con las abstenciones de los congresistas Lady Camones Soriano y Víctor Cutipa Ccama; La congresista Adriana Tudela Gutiérrez votó en contra.

4. PREDICTAMEN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY 2103/2021-CR QUE, CON TEXTO SUSTITUTORIO, PROPONE LA LEY QUE MODIFICA EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, UNIFORMIZANDO EL PLAZO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE PRODUCTOS O SERVICIOS FINANCIEROS Y DE SEGUROS.

El señor presidente sustentó el contenido del predictamen recaído en el Proyecto de Ley 2103/2021-CR señalando que La Ley 31435, redujo el plazo de atención de reclamos de los consumidores, estableciéndose que el plazo sería no mayor de quince (15) días hábiles improrrogables. ley que esta misma comisión tuvo a bien aprobar y que ya está en vigencia.

En cuanto a las reclamaciones de los servicios bancarios y de seguros, dijo que estos, tienen su propio tratamiento dentro del código que estableció en el artículo 88 que las entidades del sistema financiero y de seguros, deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente y la superintendencia de banca, seguros ha establecido actualmente un plazo de 30 días, prorrogables a 30 días adicionales.
Dijo que el dictamen que se plantea busca uniformizar el plazo de atención de reclamos de productos o servicios financieros y de seguros para que los consumidores y usuarios tengan plazos iguales de reclamo para todos los productos y servicios que adquieren en el mercado, por eso he propuesto este cambio legislativo.

Explicó que basados en que ya muchos bancos y empresas de seguros dan respuesta a muchos reclamos de sus usuarios en el plazo de 15 días hábiles, tal como los propios gremios han aceptado y así lo ha reportado la SBS.

Dijo que si bien una nueva directiva de la SBS estaría por emitirse a través de una pre publicación, sin embargo consideramos que el plazo de respuesta a los usuarios del sistema financiero y de seguros debe ser una norma que trascienda las gestiones y no dependa de una política que puede imponer o no el ente regulador, por ello se considera que debe ser el código del consumidor la norma que determine el plazo máximo de respuesta a los consumidores, de este modo sólo a través de una norma de igual rango podría ser modificada.

Respecto de la extensión excepcional del plazo de atención de reclamos se justificaría dado que la empresa del sistema financiero y de seguros requiere en algunas ocasiones de la intervención de terceros, los cuales evalúan los aspectos del reclamo que les concierne, plazos en los que la empresa no controla y que afectan a los plazos de respuesta al usuario final.

Consideró que el dictamen ha evaluado y dado por válidas las observaciones que ha planeado el ente regulador, además de tener presente lo expresado por los gremios Asbanc y Apeseg en cuanto a la posibilidad de casos excepcionales que revisten mayor análisis; de este modo se plantea un nuevo texto sustitutorio para que las entidades del sistema financiero y de seguros resuelvan los reclamos de sus consumidores o usuarios en un plazo no mayor de 15 días hábiles y excepcionalmente la superintendencia de banca y seguros podrá establecer un plazo ampliatorio cuando la naturaleza y complejidad de la operación, producto o servicio materia del reclamo o requerimiento lo justifique, situación que deberá ponerse en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la autoridad de consumo.

Agregó que la SBS tendrá un plazo de 45 días para reglamentar la ley que se propone y finalmente consientes que debe darse un plazo de implementación, los proveedores, tendrán 45 días para adecuarse a la ley.

Finalmente dijo que este dictamen hará que los consumidores tengan iguales plazos de respuesta a los reclamos y con ello estamos regulando en favor de los mismos.

El señor Presidente abrió el debate e invitó a los congresistas a participar.

La congresista Adriana Tudela Gutiérrez, dijo estar conforme con el fondo del predictamen, consider´positivo la psibilidad de una prrroga para recamos en casos complejos, recomendando que respecto al plazo de adecuación de la ley a efectos de dar un plazo de adecuación para las entidades adecuen sus sistemas que van a tener que adaptar, se requiere ampliar a 60 días hábiles el plazo de vigencia de la norma establecida en la primera Disposición Complementaria Final del predictamen.

El señor Presidente aceptó la propuesta de la congresista Tudela Gutiérrez para ampliar de 45 días calendario a 60 días hábiles el plazo de vigencia de la norma establecida en la primera Disposición Complementaria Final del predictamen.

El señor Presidente sometió a votación el predictamen, instó a la secretaria técnica a que proceda con la votación.

Luego de la votación, se aprobó el dictamen por mayoría, Con **10 votos a favor** de los señores congresistas José Luna Gálvez; Alfredo Pariona Sinche; Américo Gonza Castillo; Adolfo Tacuri Valdivia; Auristela Obando Morgan; Ilich López Ureña; Silvia Monteza Facho; Lady Camones Soriano; Adriana Josefina Tudela Gutiérrez y Miguel Ángel Ciccia Vásquez; con la abstención del señor congresista Víctor Cutipa Ccama. La congresista Isabel Cortéz Aguirre votó en contra.

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 Quinta Sesión Ordinaria, siendo las 12 horas con 35 minutos.

JOSÉ LEÓN LUNA GÁLVEZ
Presidente

AMÉRICO GONZA CASTILLO
Secretario

La trascripción 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.

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por:
LUNA GALVEZ Jose Leon FAU
20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 06/07/2022 17:04:51-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por:
GONZA CASTILLO Américo
FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 06/07/2022 17:51:22-0500