

ACTA

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

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2022-2023

PRIMERA SESIÓN ORDINARIA

Lunes, 05 de setiembre de 2022

Sumilla: Se aprobó por unanimidad:

- *El Plan de Trabajo de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos para el Periodo Anual de Sesiones 2022-2023.*
- *La dispensa del trámite de aprobación del Acta de la Primera 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 11 minutos del día lunes 05 de setiembre de 2022, se reunieron bajo la presidencia del congresista Elías Marcial Varas Meléndez, los congresistas miembros titulares Digna Calle Lobatón, Adriana Tudela Gutiérrez, Rosangella Andrea Barbarán Reyes, Luis Gustavo Cordero Jon Tay, Jorge Alberto Morante Figari, Auristela Ana Obando Morgan, María Elizabeth Taipe Coronado, Jorge Luis Flores Ancachi, Miguel Ángel Ciccía Vásquez, Sigrid Tesoro Bazán Narro y Carlos Anderson Ramírez.

El señor Presidente con el quórum reglamentario, dio inicio a la Primera 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 Sesión de Elección de los miembros de la Mesa Directiva e Instalación de la Comisión, para el Periodo Anual de Sesiones 2022-2023.

II. DESPACHO

El señor Presidente dio cuenta que se ha recibido la invitación del señor Mauro Gutiérrez Martínez - Presidente Ejecutivo de la SUNASS, a la Presentación del estudio: Acceso al agua y COVID-19: un estudio de regresión discontinua para áreas periurbanas de Lima Metropolitana, el mismo que contará con la participación de expertos internacionales que han realizado dicho estudio. Dicho evento se llevará a cabo el viernes 09 de setiembre de 2022 a horas: 09:00 a.m. hora de Lima vía ZOOM. En ese sentido, indicó que quienes estén interesados se sirvan confirmar su asistencia a través de la secretaría técnica, a fin que se les proporcione los accesos para su ingreso a dicho evento.

Asimismo, dio cuenta que mediante Oficio 615-2022-2023-ADP-D-CR, cursado por la oficina de Oficialía Mayor ha formalizado la salida del congresista Waldemar Cerrón Rojas como miembro titular de la comisión.

III. INFORMES

No hubo informes.

IV. PEDIDOS

No hubo pedidos.

V. ORDEN DEL DÍA

5.1. PLAN DE TRABAJO

El señor presidente indicó que junto con la agenda se repartió la propuesta de Plan de Trabajo de la Comisión para el Periodo Anual de Sesiones 2022-2023 e invitó a los congresistas a expresar sus comentarios para enriquecer el documento, abriendo el debate.

La congresista Adriana Tudela Gutiérrez para complementar el Plan de Trabajo de la Comisión, solicitó que en el numeral 9 del artículo IV de la propuesta del Plan de Trabajo revisar la eficacia y eficiencia de la Ley 31112, Ley que establece el control previo de operaciones de concentración empresarial; teniendo en cuenta el costo de oportunidad y la inseguridad jurídica, solicitando evaluar cuál ha sido el efecto real de dicha ley.

Asimismo, señaló que en la página 1 dónde dice: la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores tiene como función en el inciso 2, el seguimiento y fiscalización del funcionamiento adecuado de la economía social de mercado, evitando las posiciones de dominio que restrinja la competencia y atenten contra el bienestar de los consumidores, propuso que se debería señalar que *evitando el abuso de posición de dominio que restrinja la competencia y atenten contra el bienestar de los consumidores*, dado que de acuerdo con nuestro marco constitucional lo que se sanciona es el abuso de ello. En el inciso 3, se señala el correcto funcionamiento de los organismos reguladores y las entidades del Estado que prestan servicios al ciudadano. Considera que por organismos reguladores se debería entender Indecopi, entonces propuso, incluir expresamente *el correcto funcionamiento de Indecopi, los organismos reguladores y las entidades del Estado que prestan servicios al ciudadano*. Por último, en el punto 4, se señala como función de la comisión velar por el cumplimiento del Código de Protección y Defensa del Consumidor, sus normas complementarias y toda la normativa relacionada a los usuarios y consumidores; considera que se podría incluir que sea *toda normativa relacionada a la protección del correcto funcionamiento del mercado y de los agentes que lo componen, entre ellos los usuarios y los consumidores*.

La congresista María Taipe Coronado señaló que en cuanto al contenido del Plan de Trabajo de la Comisión debían priorizarse temas en la protección de los usuarios de los servicios de telefonía; señaló que en la región que ella representa la tarifa del servicio de la empresa Claro, debería ser igual para todos y observó que la señal es baja, especialmente de la ciudad de Apurímac, Abancay. También solicitó que la comisión realice el estudio permanente de las necesidades en protección al consumidor, con la finalidad de llevar a su región las actividades descentralizadas en audiencia y foro.

El señor Presidente dio por culminado el debate y sometió a votación, con cargo a redacción, la propuesta del Plan de Trabajo de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos para el Periodo Anual de Sesiones 2022-2023.

Luego de realizada la votación, se aprobó por unanimidad, con 12 votos a favor de los señores congresistas: Elías Marcial Varas Meléndez, Digna Calle Lobatón, Adriana Tudela Gutiérrez, Rosangella Andrea Barbarán Reyes, Luis Gustavo Cordero Jon Tay, Jorge Alberto Morante Figari,

Auristela Ana Obando Morgan, María Elizabeth Taipe Coronado, Jorge Luis Flores Ancachi, Miguel Ángel Ciccía Vásquez, Sigrid Tesoro Bazán Narro y Carlos Anderson Ramírez.

5.2 Tema: PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS, RESPECTO DE LOS DELITOS DE ALTA TECNOLOGÍA

El señor Presidente señaló que los delitos informáticos se han incrementado en un 110% durante la pandemia, esto debido a la utilización masificada de plataformas y entornos virtuales para realizar algún tipo de comercio electrónico por internet. Por ello, dijo que ha considerado urgente y necesario fiscalizar el trabajo de las instituciones responsables de garantizar la seguridad en las transacciones que realizan los usuarios y consumidores vía internet a través de los dispositivos móviles de los servicios bancarios y financieros.

Explicó que como Comisión de Defensa del Consumidor no se puede estar ajenos a los índices de inseguridad ciudadana que afecta al país, dado que han aparecido diversas modalidades delictivas que tienen incidencia directa con los consumidores y usuarios. Al respecto, indicó que una de ellas es la que utilizando la tarjeta sim - tarjeta inteligente desmontable - de los teléfonos celulares, los delincuentes comenten delitos e implican en ellos a los dueños o usuarios de los celulares de los consumidores. Con esa preocupación y para tratar el tema se ha invitado a algunos involucrados en la solución de esta problemática, instituciones que no es la primera vez que se presentan en la Comisión, pues es importante señalar que hace aproximadamente 4 meses el tema fue tratado y hoy deben señalar los avances del grupo de trabajo multisectorial de naturaleza temporal denominado “Mesa Técnica para proponer acciones y medidas que fortalezcan la Confianza Digital en el País”, instalada el 28-04-2022 por mandato de la Resolución Ministerial 125- 2022-PCM. Cuya vigencia fue ampliada por Resolución Ministerial N° 180-2022-PCM.

Seguidamente, dio la bienvenida a los señores Sergio Cifuentes Castañeda, Gerente General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL; Magno Condori Mollehuara, Intendente General de Supervisión de Sistemas de Información y Tecnología, de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP-SBS; coronel PNP Luis Huamán Santa María, Jefe de la División de investigación de Delitos de Alta Tecnología de la DIRINCRI; Ana Peña Cardoza, Directora de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi; Juan Antonio Pacheco Romaní, Gerente General de la Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional – AFIN y Giovanni Pichiling, Gerente de Riesgos de la Asociación de Bancos del Perú-ASBANC. Asimismo, refirió que se a un invitado internacional: el señor Daniel Mousist, director general de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial de la Provincia de Córdoba – República Argentina. Luego, les otorgó el uso de la palabra a cada uno en el orden señalado.

El señor Sergio Cifuentes Castañeda, Gerente General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones-OSiptel mediante el uso de diapositivas trató sobre el incremento de equipos digitales durante la pandemia y sobre las incidencias de acciones fraudulentas en el sistema financiero, así como la situación de la suplantación de identidad.

Seguidamente, abordó en torno a la problemática de reposición de SIM CARD no solicitada. SIM SWAPPING: modalidad de fraude que se produce cuando un delincuente activa el número celular de una persona en otra tarjeta SIM sin su consentimiento. Luego, ahondó en los diferentes modalidades de actos del fraude electrónico; los casos de fraude en reposición de chip; contrataciones no solicitadas; problemas presentados ante el Osiptel mediante estadística; principales recomendaciones internacionales; procedimiento de la implementación de la Resolución 072-2022-CD/OSIPTEL y sobre la situación de la venta callejera de los chips. Posteriormente, paso un video de la venta y consecuencias de comprar chips en la calle.

En sus conclusiones refirió lo siguientes puntos: problemática de fraudes cibernéticos surge por el nivel de informalidad de la industria de telecomunicaciones. Se necesita articular esfuerzos y estrategias multisectoriales para cerrarle la puerta a estos delitos. Intensificar campañas de sensibilización y concientización a los usuarios en referencia a protección de la identidad.

El señor Magno Condori Mollehuara, Intendente General de Supervisión de Sistemas de Información y Tecnología, de la Superintendente de Banca, Seguros y AFP-SBS trató sobre las operaciones fraudulentas que estarían sucediendo por el aumento de los canales digitales, acelerado por la pandemia. Señaló que la SBS trabajó un proyecto regulatorio sobre la autenticación y posteriormente explicó al respecto y añadió el tema de los tipos de datos que puede verificar la identidad de la persona. Luego, indicó que la norma no está restringida en las aplicaciones de móviles y la web, toda vez que esta es amplia e incluye su alcance a los canales digitales, en ese sentido a partir de julio ha iniciado un convenio internacional, a fin de contar con asistencia técnica para abordar dicha problemática. Explicó sobre el tema de suplantación en el acto de efectuar de SIM SWAPPING y dijo que la SBS acaba de emitir algunas instrucciones para la adecuada implementación del reglamento. También desarrolló el tema de la adecuada información que deben tener las personas y de la situación de filtración de datos.

El señor Luis Huamán Santamaría, coronel PNP Jefe de la División de investigación de Delitos de Alta Tecnología de la DIRINCRI mediante el uso de diapositivas y mediante estadística trató sobre el problema del índice de denuncias y de los diferentes escenarios de delitos informáticos. Luego, ahondó y explicó sobre las modalidades de fraude más empleadas utilizando la telefonía como los siguientes actos SIM SWAPPING, Thief Transfer, Smishing y Vishing.

Seguidamente, desarrolló sobre las medidas y campañas preventivas, y dio alcances de los peligros en las redes sociales. Luego, asintió que ha asistido a reuniones y coordinaciones con los representantes de servicios telefónicos y del Osiptel para ver los problemas delictivos informáticos. Finalmente, trató sobre los casos que intervinieron y sugirió que se debe penalizar la posesión ilegítima de tarjetas de débito y crédito expedidas por las entidades financieras.

La señora Ana Peña Cardoza, directora de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi mostró preocupación por la excesivas denuncias y reclamos de personas que han sido afectados por consumo y operaciones no reconocidas. Mediante el uso de diapositivas dio alcances de la problemática de suplantación de Chips o *SIM Swapping* y ahondó en el tema de la suplantación en líneas telefónicas y el robo de dinero mediante aplicativos de bancos.

Sobre la problemática en cuestión, dio detalles de los diferentes problemas relacionados a la telefonía, internet y banca móvil, tales como: insuficiencia de las normas existentes sobre estándares de seguridad en aplicaciones bancarias y financieras para transacciones digitales. Venta de chips sin verificación biométrica, lo cual permitiría la comisión de delitos de suplantación. Existencia de un mercado negro de venta de bases de datos y de mafias internacionales que acceden a las bases de datos del RENIEC. Luego, trató sobre de las acciones y prevención que están realizando el Indecopi y de las medidas de seguridad ante este tipo de fraude.

Así también, trató en torno al registro de infracciones y dio estadística de las sanciones que se han impuesto por los consumos fraudulentos, que son las más sancionadas dentro de las operaciones no reconocidas.

El señor Giovanni Pichiling, Gerente de Riesgos de la Asociación de Bancos del Perú- ASBANC hizo de conocimiento participó en la reunión para ver la problemática del tema SIM

SWAPPING, entre otros puntos de delitos informáticos. En cuanto a lo referido por el Osiptel, resaltó la importancia de la situación de la información. Luego, comentó que se tiene convenio con la PNP cerca de 40 años. Seguidamente, observó y señaló que en el Perú una persona puede tener 200 tarjetas de crédito y débito que no le pertenece, se le considera un coleccionista de tarjetas, sin embargo, en otros países ese hecho está considerado como un delito, por ello habría que revisar la normatividad de dichos delitos. Dio alcances de casos.

Finalmente, dio detalles de algunas propuestas como: contar con una solución de gestión de identidad digital de personas, equipos informáticos, programas y dispositivos para atender las demandas de los canales digitales; actualizar la norma de afectación patrimonial, revisar el tema de delitos informáticos; facilitar el acceso a información que permita ajustar los sistemas de monitoreo para prevenir el fraude (compartir información); reconocer al sistema financiero como activo crítico nacional; actualizar el Capítulo V, artículo 8 contra el patrimonio – fraude informático, de la Ley 30096 de delitos informáticos y su modificatoria 30171; endurecer las sanciones contra la ciberdelincuencia; incorporar cursos de inclusión financiera en la curricular escolar y participar en campañas educativas (sector público/privado).

El señor Juan Antonio Pacheco Romani, Gerente General de la Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional – AFIN, pidió que la presidencia otorgue la palabra al señor Juan Rivadeneyra.

El señor Juan Rivadeyra, representante de Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional - AFIN mostró preocupación porque este tema de fraude informático afecta a la identidad de la persona, ello involucra a múltiples actores, los cuales se ven mortificados. Posteriormente trató sobre la situación del ciber delito, que es un fenómeno mundial, que afecta no solamente al Perú. Por ello, todos los actores a los que les atañe este fraude informático, deben estar atentos para disminuir o contener este tipo de situaciones.

Al respecto, señaló que los fraudes digitales no solo se presentan en el celular, sino que hay otras formas de estafa, como las llamadas telefónicas, donde a veces se brinda los datos personales. Observó y dijo que es importante tener presente que, donde se utilice un sistema biométrico para comprar un celular de una línea; sobre ello, alertó que somos de los pocos países del mundo, donde se ha recurrido a la biometría para activar una línea. Ante eso, dijo que hay países que han descartado tener la biometría, esto es noticia pública.

Luego, recomendó que se debería dar un mensaje claro a la delincuencia por parte del Estado y dar campaña de educación y prevención, tanto en el sector público y el privado que es fundamental, y resaltó la importancia de atacar frontalmente el mercado de celulares robados, por el lado de la oferta y la demanda. Cree que es importante incrementar las penas del delincuente y que se debe modificar el código penal. Sugirió que, al personal de la DIVINDAT, se le repotencie con logística y que cuente con los recursos económicos suficientes para identificar, perseguir, y prevenir estos delitos que son altamente especializados en esta tecnología.

El doctor Daniel Mousist, director general de Defensa del Consumidor y Lealtad Comercial de la Provincia de Córdoba – República Argentina, mediante el uso de diapositivas trató sobre la responsabilidad de los bancos y usuarios en el servicio de la telefonía celular. Habló sobre la situación que viene padeciendo los usuarios de los fraudes digitales y sobre el uso de aparatos electrónicos en el sistema financiero, al mismo tiempo, desarrolló sobre la experiencia en Argentina en este tema.

Explicó sobre las acciones que realiza la dirección general de defensa del consumidor y trató con relación a los puntos de clonación de tarjeta de débito y crédito; apropiación indebida de líneas de telefonía celular (SIM SWAPPING). Luego, mediante la línea de tiempo dio detalles de las

denuncias masivas de consumidores y usuarios en el sistema informático, sobre los diferentes delitos como ciber delitos y fraudes bancarios, y de las capacitaciones que brindaron relacionados a estos delitos. Luego trató sobre la legislación aplicable como leyes y reglamentos en los fraudes electrónicos, entre otras experiencias.

El señor Presidente sobre las exposiciones, señaló que mediante una resolución se autorizó y se planteó una Mesa Técnica para proponer acciones y medidas que fortalezcan la Confianza Digital en el País, la cual fue ampliada, por ello, cree que todos los actores relacionados se han reunido con la idea de solucionar el problema latente, y ver estrategias para que se pueda controlar estos delitos informáticos de alta tecnología.

Al respecto, sugirió que se debe de evaluar y solucionar estos problemas, por lo que preguntó, si ellos que son los representantes de estas empresas proveedoras de servicios, porque no lo prohíben, si saben que están en riesgo allí, vendiendo los aparatos en las calles. Indicó que entiende que toda empresa tiene un fin, pero se tiene que controlar más allá de lucrarse, esto es brindar la seguridad a los ciudadanos. Al respecto, recalcó y preguntó qué han hecho las empresas proveedoras de los servicios telefónicos.

Sobre la pregunta, el señor **Juan Antonio Pacheco Romani, Gerente General de la Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional – AFIN** aclaró que el trabajo Mesa Técnica para proponer acciones y medidas que fortalezcan la Confianza Digital en el País, ya termino su plazo, por ello, entiende que el informe ya está a punto de ser aprobado, por lo que cree conveniente que la Comisión de Defensa del Consumidor tenga acceso al informe con dichas recomendaciones técnicas.

Luego, observó que siempre hay un tema de identidad biométrica, es decir, del uso de huella dactilar y dijo que aquí el problema de fondo está en el tema de la circulación de base de datos, y de huellas de forma ilegal en el mercado negro. O sea, no solo se enfrenta el tema de la oferta sino también de la demanda, toda vez que se ha enfocado todo este esfuerzo hasta el momento, atacar la oferta, pero no la demanda. Ante ello, sugirió de fortalecer el trabajo de Divindat y que se debe modificar el código penal para incrementar las sanciones, porque es un tema que abarca a diferentes sectores. Entonces, el internet tiene muchas ventajas, no solo va por el lado del celular.

Sobre el particular, **el señor presidente** dijo que se estaría solicitando la conclusión del trabajo Mesa Técnica para proponer acciones y medidas que fortalezcan la Confianza Digital en el País, para tomar las sugerencias y desde la comisión se tomará las acciones de fiscalización y normatividad.

La congresista Rosangella Barbaran Reyes en cuanto a la problemática, señaló el caso de una modalidad de acto delictivo, por el cual una persona apertura una cuenta virtualmente, por motivos ajenos no puede recoger la tarjeta; entonces una tercera persona recoge físicamente la tarjeta, este estaría utilizando evidentemente una suplantación, y después comete actos delictivos, luego la persona agraviada denuncia dicho delito al titular de la cuenta, mas no a la persona que ha suplantado la identidad, que es el verdadero delincuente.

Sobre ello, preguntó, qué puede responder la SBS, cómo está actuando el banco bajo estos casos, si se está investigando, cómo está el sistema en salvaguarda de los clientes que ante la tecnología han realizado apertura digitalmente.

El señor coronel PNP Luis Huamán Santamaría, jefe de la División de investigación de Delitos de Alta Tecnología de la DIRINCRI dijo que hay una persona que cumple una función

fundamental, que son las llamadas cuentas *sim swapping* y *thief transfer* que son las cuentas receptoras, explicó sobre la forma que lo realizan y de sus implicancias de dicho delito.

Al respecto, **el señor Magno Condori Mollehuara, Intendente General de Supervisión de Sistemas de Información y Tecnología, de la Superintendente de Banca, Seguros y AFP-SBS** señaló que estos casos podrían estar relacionados a colusión con empleados del sistema financiero e indicó que el patrón de fraude es una diversidad muy amplia. Ante ello dijo que para determinar las dimensiones y características les sería muy útil de contar con la información.

El señor Giovanni Pichiling, Gerente de Riesgos de la Asociación de Bancos del Perú-ASBANC en el mismo sentido de la preocupación de la congresista Rosangella Barbaran, afirmó que estaría ocurriendo esa modalidad delictiva. Luego, ahondó y explicó sobre las implicancias de la biometría dactilar, en el manejo el riesgo el tema de la digitalización, y la virtualidad en la entrega tarjetas.

En el mismo sentir, señaló que las nuevas falsificaciones de huellas son aquí, la complejidad que hay que verla, lo utilizan en material dental, que hace que se pegue en el dedo del suplantador, y cuando van a hacer la entrega del ciudadano, allí ocurre el acto delictivo. Señaló que sería positivo que la regulación permita intercambiar información, toda vez que todos los bancos están obligados a monitorear la cuenta de los clientes.

El señor Presidente en conclusión, manifestó que esta problemática no solo atañe a la venta de los celulares, a las entidades financieras, sino es un problema transversal para todos los que tienen que ver con la seguridad digital de los ciudadanos. En ese sentido, dijo que todos los sectores relacionados en esta problemática deben poner los esfuerzos y establecer decisiones firmes, para poder acabar con esta situación delictiva a nivel cibernético. Recalcó que como comisión se cumplirá la función de fiscalización y con proponer normatividad, para garantizar que los usuarios y consumidores tengan protección de sus bienes o de sus haberes en las diferentes instituciones financieras.

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 Primera Sesión Ordinaria, siendo las 13 horas con 22 minutos.

ELÍAS MARCIAL VARAS MELÉNDEZ
Presidente

ADRIANA TUDELA GUTIÉRREZ
Secretaria

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.