



## **NOTA DE PRENSA 2022-2023 – CODECO- CR**

### **COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR SOLICITA QUE LAS AFP ATIENDAN PRESENCIALMENTE A LA CIUDADANÍA**

Con el objetivo de que los ciudadanos reciban una oportuna e integral atención por parte de las Administradoras de Fondo de Pensiones (AFP), en especial los afiliados adultos mayores, el presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos (Codeco) del Congreso de la República, Elías Varas Meléndez, solicitó ante la Superintendencia de Banca Seguros y AFP (SBS) que las ventanillas o módulos de las AFP atiendan de manera oportuna y de forma presencial.

Con el **oficio N.º 015-2022-2023-CODECO/CR**, la Codeco formula su pedido ante la SBS, conforme al artículo 65º de la Constitución Política del Perú, que indica que “el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios”. Además, “vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población”. También, porque el Código de Protección y Defensa del Consumidor en sus artículos 18º y 19º establecen que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos.

Por ello, el presidente de la Codeco, congresista Elías Varas, solicitó que la SBS disponga las acciones que considere necesarias a fin de dar apertura de las ventanillas y/o módulos, que permitan una atención presencial de calidad para los usuarios y consumidores adultos mayores.

Finalmente, solicitó a la SBS el número de solicitudes de fondos de afiliados adultos mayores han sido atendidas, así como las acciones para garantizar y fortalecer la atención presencial adecuada y oportuna por parte de las AFP y el registro estadístico de quejas presentadas del 2020 a la fecha en todo el sistema privado de pensiones.

Muy agradecidos por su difusión.

**Lima, 9 de setiembre del 2022.**

Lima, 05 de setiembre de 2022

**Oficio N° 015-2022-2023-CODECO/CR**

Señora

**SOCORRO HEYSEN ZEGARRA**

Superintendente de Banca, Seguros y AFP's

<https://servicios.sbs.gob.pe/mpv>

San Isidro. –

**Asunto:** Atención presencial oportuna e integral por parte de las AFP's.

Me dirijo a usted para saludarla cordialmente y, asimismo, manifestarle haber tomado conocimiento que se estarían vulnerando los derechos de los afiliados adultos mayores, esto debido a la falta y/o escasa atención presencial que vendrían recibiendo actualmente, lo cual me genera preocupación considerando que las solicitudes de retiro de sus fondos privados de pensiones no se estarían atendiendo con la debida oportunidad al tratarse de un derecho, tal y como lo establece la normativa vigente<sup>1</sup>.

Al respecto, cabe mencionar que de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulto Mayor, se entiende por persona adulto mayor a aquella que tiene 60 años o más de edad, asistiéndole derechos<sup>2</sup>.

Sobre el particular, corresponde señalar que de conformidad con lo previsto en el artículo 65° de la Constitución Política del Perú, es Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios y, asimismo vela, en particular, por la salud y seguridad de la población. En el mismo sentido, los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor establecen que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos.

---

<sup>1</sup> Ley N° 31478, Ley que faculta el retiro Extraordinario de los Fondos Privados de Pensiones en el contexto de la pandemia Covid-19, en el año 2022.

Artículo 3.- Procedimiento de solicitud y de retiro

El retiro extraordinario de los fondos se realiza de la siguiente manera:

3.1 Los afiliados presentan su solicitud de forma remota, virtual o **presencial**, y por única vez, dentro de los noventa (90) días calendario posteriores a la vigencia del reglamento de la presente ley.

<sup>2</sup> Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor

Artículo 5. Derechos

5.1 La persona adulta mayor es titular de derechos humanos y libertades fundamentales y ejerce, entre otros, el derecho a:

(...)

i) Atención preferente en todos los servicios brindados en establecimientos públicos y privados.

j) Información adecuada y **oportuna en todos los trámites que realice**.

(...)

Por lo expuesto, y considerando que se trataría de una situación relacionada con la oportuna e integral atención de usuarios y consumidores adultos mayores, le solicito tenga a bien disponer las acciones que considere necesarias a fin de dar apertura de las ventanillas y/o módulos, que permitan una atención presencial de calidad para las personas antes mencionadas.

Asimismo, solicito se me informe lo siguiente:

- a) Cuántas solicitudes de retiro de fondos de afiliados adultos mayores, han sido atendidas de manera completa al día de hoy, y cuál es la brecha actual que se registra en su base de datos (análisis y reporte estadístico detallado del registro y atenciones tomando en consideración todos los estados de las atenciones y/o solicitudes).
- b) Las acciones que disponga de manera inmediata, respecto a garantizar y fortalecer la atención presencial adecuada y oportuna para las personas adultos mayores por parte de las AFP.
- c) El registro estadístico de quejas presentadas por las personas adultas mayores durante los años 2020, 2021 a la actualidad en todo el sistema privado de pensiones.

La presente solicitud se formula al amparo de lo establecido en el artículo 96 de la Constitución Política del Perú y del literal b) del artículo 22 del Reglamento del Congreso de la República.

Sin otro particular, me despido de usted reiterándole mi estima y especial consideración.

Atentamente,

**ELÍAS MARCIAL VARAS MELÉNDEZ**  
Presidente  
Comisión de Defensa del Consumidor y  
Organismos Reguladores de los Servicios Públicos



Firmado digitalmente  
VARAS MELENDEZ  
Marcial FAU 2016174  
Motivo: Soy el autor  
documento  
Fecha: 05/09/2022 11