

ACTA

DÉCIMA PRIMERA SESIÓN EXTRAORDINARIA

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

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2023-2024

Semipresencial

Plataforma Microsoft Teams

Sala Martha Hildebrandt Pérez-Treviño – Edificio Víctor Raúl Haya de la Torre

Viernes 12 de julio de 2024

Desde la Sala Martha Hildebrandt Pérez-Treviño del edificio Víctor Raúl Haya de la Torre y a través de la plataforma *Microsoft Teams*, siendo las 10 h 40 min del día viernes 12 de julio de 2024, y verificado que se contaba con el quórum reglamentario que, para la presente sesión es de 9 congresistas, el congresista Wilson SOTO PALACIOS, presidente de la Comisión, dio inicio a la décima primera sesión extraordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, correspondiente al periodo anual de sesiones 2023-2024, con la asistencia de los congresistas titulares: OBANDO MORGAN, Auristela Ana; REVILLA VILLANUEVA, César Manuel; MORANTE FIGARI, Jorge; GONZA CASTILLO, Américo; CERRÓN ROJAS, Waldemar José; ARRIOLA TUEROS, José Alberto; CAMONES SORIANO, Lady Mercedes; BAZÁN NARRO, Sigrid Tesoro; GUTIÉRREZ TICONA, Paul Silvio; JAUREGUI MARTÍNEZ DE AGUAYO, María de los Milagros; LUNA GÁLVEZ, José León; CORDERO JON TAY, Luis Gustavo y la congresista SANTISTEBAN SUCLUPE, Magally, miembro accesitaria.

ORDEN DEL DIA

El PRESIDENTE inició la sesión extraordinaria señalando que se tiene programado el debate del predictamen de insistencia recaído en las observaciones formuladas por la presidenta de la República a la Autógrafa de la Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de ampliar la prohibición de las comunicaciones SPAM (proyectos de ley 2942/2022-CR, 3131/2022-CR y 3541/2022-CR).

Al respecto, señaló que en su momento se aprobó la Autógrafa de Ley para ampliar la prohibición de las comunicaciones SPAM, la cual fue observada por la presidenta de la República con fecha 04 de julio de 2024, mediante Oficio 137-2024-PR.

Seguidamente, refirió que el oficio contiene tres observaciones y el predictamen considera que establecer la coherencia normativa en materia de protección del consumidor implica necesariamente la prevalencia de los intereses del consumidor y del derecho a su privacidad por encima de los intereses comerciales de los proveedores, quienes no están impedidos de realizar cualquier tipo de publicidad por medios masivos o redes sociales, pero no de manera invasiva enviando comunicaciones o llamando a los números telefónicos personales de las personas.

Al mismo tiempo, manifestó que el Perú ha sido calificado como el segundo país más afectado por llamadas spam según el informe de la compañía *Truecaller Insights*, donde señala que un peruano recibe en promedio de 18 de estos intentos de comunicación al mes. Por otro lado, mencionó que, entre enero del 2020 y diciembre del 2023, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) impuso 78 sanciones

a 53 proveedores por realizar este tipo de acciones. Al mismo tiempo, comentó que la multa ascendió a más de 5 millones 392 mil soles. En ese contexto, expresó que, pese a estas sanciones, las llamadas SPAM siguen perturbando a los consumidores peruanos.

Luego, argumentó que el predictamen reitera que, frente a la impunidad de las llamadas spam existente, puesto que dichas llamadas mortifican y perturban diariamente la tranquilidad de los usuarios y la salud emocional de los consumidores. Así también, dijo que es indispensable darles a los millones de usuarios y consumidores una nueva legislación coherente, que ha evaluado el impacto sobre los proveedores y sobre los propios consumidores.

Por todo lo manifestado, indicó que la Comisión recomienda desestimar la observación 1, pues se considera que la modificación no implica una afectación al derecho de libre empresa de los *call centers*, ni falta al principio de coherencia señalado en pronunciamientos del Tribunal Constitucional.

En cuando a la segunda y tercera observación: sobre la normativa adicional para el otorgamiento de numeración telefónica especial a los "proveedores" y con relación de los mecanismos de validación de la información transmitida, señaló que les llama la atención que el Poder Ejecutivo cuestione el tema de la numeración especial que señala el Proyecto de Ley 7752-2023-PE, Ley que delega en el Poder Ejecutivo la facultad de legislar en materia de reactivación económica, simplificación y calidad regulatoria, actividad empresarial del Estado, seguridad ciudadana y defensa nacional.

Sobre el particular, refirió que en el punto 3.10.6, la necesidad de "establecer reglas para el adecuado uso de envío de mensajes y llamadas en las redes de telecomunicaciones, así como en el otorgamiento de la numeración, a fin de que evitar comunicaciones fraudulentas contra los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones". Luego, manifestó que esa fue precisamente la razón por la que la Comisión en aras de facilitar normativa que beneficie a la sociedad en su conjunto, estableció dicha facultad en favor del Poder Ejecutivo.

Seguidamente, anunció que el Poder Ejecutivo está en capacidad de establecer los mecanismos más apropiados, tomando como referencia lo que vienen haciendo diferentes agencias de reguladoras de las telecomunicaciones a nivel internacional.

Asimismo, mencionó que es el Poder Ejecutivo quien podrá efectuar una evaluación minuciosa y cuidadosa sobre los alcances de los mecanismos de validación de la información propuestos en la Autógrafa de Ley, así como de sus implicancias respecto a la inviolabilidad y secreto de las telecomunicaciones. En este extremo, expresó que sólo se ha validado el pedido que el propio Poder Ejecutivo hizo cuando solicitó recientemente al Congreso de la República facultades para legislar.

En ese sentido, indicó que lo concreto y real es que los usuarios están muy mortificados por el acoso de llamadas SPAM indeseadas y muchas veces con intenciones fraudulentas. Dijo que frente a esto es deber del Estado y sus autoridades, actuar para generar mejores condiciones en la prestación de los servicios de telecomunicaciones y las prácticas comerciales abusivas e indeseadas.

Por todo lo señalado y en aplicación del literal b) del artículo 79-A del Reglamento del Congreso de la República, recomendó la insistencia en todos los extremos desarrollados y sustentados el presente Predictamen de insistencia.

Culminada la sustentación, el PRESIDENTE abrió el debate e invitó a los congresistas miembros de la comisión a intervenir.

El congresista CORDERO JON TAY señaló que como es de público conocimiento diariamente se recibe llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos de parte de proveedores que nos ofrecen productos, servicios u ofertas de diferentes tipos, las cuales muchas veces resultan repetitivas, insistentes e impertinentes para los consumidores quienes ni siquiera han proporcionado sus datos de contacto y no se explica la forma de cómo estas centrales telefónicas consiguen los números telefónicos y datos personales.

Al mismo tiempo, refirió que según el informe de Truecaller Insights, el Perú ha sido el segundo país más afectado por las llamadas no deseadas, donde se estima que un peruano recibe un promedio de 18 llamadas SPAM al mes.

Alertó que, sobre este tema el Tribunal Constitucional ya se ha pronunciado en diferentes fallos, definiendo el derecho a la tranquilidad, como un derecho de naturaleza especial, cuya afectación no solo perjudique un derecho individual, sino también, el orden preestablecido. En este sentido, manifestó que es importante mencionar que el predictamen de insistencia en debate está regulando este tema de la mejor manera, a efectos de garantizar el derecho constitucional que tienen todos los usuarios como a la tranquilidad, al disfrute del tiempo libre y a gozar de un ambiente equilibrado y adecuado para el desarrollo de la vida, pues la práctica nos está demostrando que tal como está redactada la legislación vigente, no se está cumpliendo con los fines de protección al consumidor.

Por ello, mencionó que a efectos de proteger a los consumidores frente a este tipo de llamadas es que se debe modificar la legislación vigente. Por estas consideraciones, dijo que su voto será a favor del predictamen de insistencia en debate.

Asimismo, en su intervención trajo a la colación el tema de las estafas que se cometen a través de las redes sociales, del Messenger y del whatsapp, y refirió que se han incrementado durante los últimos años. Ante ello, considera que esta Comisión, en la próxima legislatura también debe hacer incidencia y trabajar respecto de este tema que viene afectando a la población, y en ese sentido se pueden realizar mesas de trabajo, con la finalidad de revisar la legislación vigente y analizar cuáles son las mejoras que se pueden efectuar, a efecto de reducir la comisión de este tipo de estafas.

El congresista ARRIOLA TUEROS mostró preocupación por las constantes llamadas SPAM que deteriora el estado emocional de las personas, además, dijo que las realizan en cualquier momento del día, no respetando la jornada laboral, entre otras actividades. Además, le preocupa la forma de cómo consiguen los números de los teléfonos y pueden ser materia de actos delictivos. Luego, observó que esta propuesta haya sido observada tres veces por parte del Poder Ejecutivo. Sobre el particular, sugirió que sería conveniente en adelante, que las comisiones convoquen especialistas y asesores de algún ministerio para que no sean observadas por el Poder Ejecutivo.

Al respecto, señaló que nadie en su sano juicio podría estar en contra de esta norma y refirió que las personas tienen en la actualidad problemas de salud, laborales, de seguridad, educación y encima tiene que soportar este tipo de llamadas. Asimismo, sugirió que las empresas deberían de cambiar su estrategia publicitaria en vez de ir por el camino más fácil. Finalmente, expresó que su voto será a favor.

El PRESIDENTE dio argumentos de los beneficios que tendría la disposición del predictamen de insistencia, por lo que sugirió que debería de aprobarse. Al mismo tiempo recordó a los miembros de la comisión que el Indecopi señaló en sesión que no había observado la propuesta legislativa y que estaría de acuerdo con la aprobación de esta importante iniciativa legislativa,

por ello, alertó que no hay razón justificable para que el Poder Ejecutivo haya observado la misma.

Acto seguido, no habiendo más intervenciones, el PRESIDENTE sometió a votación el predictamen de insistencia recaído en las observaciones formuladas por la presidenta de la República a la Autógrafa de Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de ampliar la prohibición de las comunicaciones SPAM (proyectos de ley 2942/2022-CR, 3131/2022-CR y 3541/2022-CR).

Sometido a votación nominal, el dictamen fue aprobado por UNANIMIDAD con 13 votos a favor de los señores congresistas SOTO PALACIOS, Wilson; OBANDO MORGAN, Auristela Ana; REVILLA VILLANUEVA, César Manuel; MORANTE FIGARI, Jorge; GONZA CASTILLO, Américo; CERRÓN ROJAS, Waldemar José; ARRIOLA TUEROS, José Alberto; CAMONES SORIANO, Lady Mercedes; GUTIÉRREZ TICONA, Paul Silvio; JAUREGUI MARTÍNEZ DE AGUAYO, María de los Milagros; LUNA GÁLVEZ, José León; CORDERO JON TAY, Luis Gustavo y la congresista SANTISTEBAN SUCLUPE, Magally, accesitaria de la congresista BARBARÁN REYES, Rosangella.

Seguidamente, agradeció a los congresistas miembros de la Comisión por la aprobación unánime del dictamen de insistencia y manifestó que se seguirá trabajando en la protección de los usuarios y los consumidores. Al mismo tiempo, enfatizó que lo curioso es que las llamadas SPAM ya están prohibidas por el Código de Protección y Defensa del Consumidor y aclaró que en la autógrafa de ley es más severa la sanción. Luego, reiteró que el Poder Ejecutivo basa su observación en la prevalencia del derecho del proveedor, para llamar a los ciudadanos para hacer un primer contacto para ofrecerles sus productos y obtener su consentimiento, aunque colisione con el derecho de todos los consumidores y no verse mortificado por las llamadas no deseadas realizadas a sus teléfonos personales.

Finalmente, el PRESIDENTE solicitó la dispensa del trámite de lectura y aprobación del acta para ejecutar los acuerdos adoptados en la presente sesión y no habiendo oposición, el acta fue aprobada.

Seguidamente, el PRESIDENTE levantó la décima primera sesión extraordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

Eran las 11 h.

WILSON SOTO PALACIOS
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.