

## ACTA

### SEXTA SESIÓN ORDINARIA

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

#### PERIODO ANUAL DE SESIONES 2023-2024

Sala Francisco Bolognesi del Palacio Legislativo  
Semipresencial  
Plataforma Microsoft Teams  
Lunes 30 de octubre de 2023

#### *Resumen de acuerdos:*

- Se aprobó por mayoría el dictamen recaído en el Proyecto de Ley 4436/2022-CR.
- Se aprobó por mayoría el dictamen recaído en el Proyecto de Ley 3752/2022-CR.
- Se aprobó por mayoría el dictamen de no aprobación recaído en el Proyecto de Ley 5530/2022-CR.
- Se aprobó por unanimidad la dispensa del trámite de lectura y aprobación del acta para ejecutar los acuerdos de la sesión.

---

Desde la Sala Francisco Bolognesi del Palacio Legislativo y la plataforma *Microsoft Teams*, siendo las 11 h 06 min del día lunes 30 de octubre de 2023, 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 sexta sesión ordinaria 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 BARBARÁN REYES, Rosangella Andrea; MORANTE FIGARI, Jorge Alberto; OBANDO MORGAN, Auristela Ana; GONZA CASTILLO, Américo; CERRÓN ROJAS, Waldemar; ARRIOLA TUEROS, José Alberto; BAZÁN NARRO, Sigrid Tesoro; PAREDES PIQUÉ, Susel Ana María; GUTIÉRREZ TICONA, Paúl Silvio; JAUREGUI MARTÍNEZ DE AGUAYO, María de los Milagros Jackeline; LUNA GÁLVEZ, José León y CORDERO JON TAY, Luis Gustavo.

También se dio cuenta de las licencias y justificaciones de inasistencia de las señoras congresistas CAMONES SORIANO, Lady Mercedes y TUDELA GUTIÉRREZ, Adriana Josefina.

#### **I. ACTA**

El PRESIDENTE puso a consideración el acta de la quinta sesión ordinaria realizada el 16 de octubre de 2023, que fue aprobada con dispensa de su lectura en su oportunidad; no habiendo observaciones, se dejó constancia que el acta fue aprobada.

#### **II. DESPACHO**

El PRESIDENTE dio cuenta que con Oficio 891-2023-2024-ADP-CR la Oficialía Mayor ha formalizado la salida como miembro titular de la Comisión del congresista Arturo Alegría García del grupo parlamentario Fuerza Popular.

#### **III. INFORMES**

El PRESIDENTE informó que, ante la problemática que viene afectando a los usuarios con relación a la venta de boletos de ingreso a la ciudadela Machupicchu, región Cuzco, la cual habría sido difundida por los medios de comunicación escrita y televisiva, así como en las redes sociales; por ello, se ha previsto llevar a cabo la segunda sesión extraordinaria y la Audiencia Pública del tema: *Estado situacional de los servicios turísticos ofrecidos para el acceso a la ciudadela de Machupicchu y propuestas en protección de los consumidores y usuarios de dicho destino.*

Al respecto, dicha sesión y audiencia se llevará a cabo el 10 de noviembre del presente, por lo que ya se ha cursado las invitaciones a sus despachos de los miembros de esta Comisión, así como a los congresistas representantes de la Región y a los sectores públicos y privados involucrados en este tema.

Luego, invitó a los señores congresistas a formular sus informes.

#### **IV. PEDIDOS**

El PRESIDENTE invitó a los señores congresistas a formular sus pedidos.

La congresista PAREDES PIQUÉ pidió que se solicite al representante del Ministerio del Interior un informe sobre las acciones de vigilancia de la División de Investigación de Delitos de Alta Tecnología de la Policía Nacional del Perú en relación a fraudes en el comercio electrónico y diferentes delitos que se cometen a través de medios tecnológicos.

El PRESIDENTE accedió al pedido de la congresista Paredes Piqué.

#### **V. ORDEN DEL DÍA**

El PRESIDENTE indicó que, como primer punto del orden del día, se abordará el debate y aprobación del predictamen recaído en el proyecto de ley 4436/2022-CR que, con texto sustitutorio, propone la ley que modifica la Ley 28553, Ley general de protección a las personas con diabetes, con la finalidad de ampliar acciones de prevención de dicha enfermedad.

Al respecto, sustentó el contenido del predictamen y refirió que para el análisis del presente proyecto se ha tomado en consideración el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley General de Salud, el Plan Estratégico Sectorial al 2030, la Política Nacional Multisectorial de Salud, *Perú, país saludable*, que disponen como objetivos prioritarios mejorar los hábitos, conductas y estilos de vida saludables de la población, estableciendo mecanismos y espacios colaborativos con el sector privado, la sociedad civil y organizaciones comunitarias en la búsqueda de soluciones eficientes y equitativas, innovadoras, solidarias y conjuntas. Asimismo, se analizó la Ley 28553, Ley General de Protección a las personas con Diabetes, que establece un régimen legal de protección a las personas con Diabetes, brindándoles atención, control y tratamiento de su enfermedad, así como dotarles de cultura de prevención e integración social y económica, prevista en el artículo 7 de la Constitución Política del Perú.

Señaló que el referido proyecto de ley también propone la implementación del Sistema Braille en la carta o Menú de los restaurantes; por lo que el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables y el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS), precisa que la Ley 31707 aprobó implementar el Sistema Braille en Servicios de Restaurantes y Servicios Turísticos a nivel Nacional, en un porcentaje no menor del 5 % del total de su carta o menú. Por tanto, este extremo ya se encuentra regulado.

Sobre el particular, anunció que el análisis normativo ha permitido presentar un texto sustitutorio, considerando que la protección de la salud es un tema importante para esta Comisión y más aún cuando las cifras estadísticas muestran un incremento estrepitoso de personas con diabetes en el Perú en los últimos 5 años, información reportada por la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Federación Internacional de Diabetes, el Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades (CDC), del Ministerio de Salud y del Instituto Nacional de Estadística e Informática, en la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar - ENDES 2021, muestra claramente el incremento exponencial de personas con diabetes, cifras alarmantes que obligan al Estado a establecer normas de protección a la salud de estas personas, por ello es importante legislar sobre dicha problemática.

Añadió y dijo que la Organización Mundial de la Salud (OMS), ha publicado directrices con fundamentos científicos para que los Estados tomen acción de prevención ante las principales enfermedades no transmisibles, incluida la diabetes, recomendando aplicar políticas públicas para reducir el riesgo de diabetes y garantizar que todas las personas con diabetes tengan acceso a un tratamiento y una atención equitativas, integral, asequible y de calidad.

Luego refirió que el texto sustitutorio planteado consiste en incorporar un párrafo en el artículo 10 de la Ley 28553, Ley General de protección a las personas con Diabetes, referente a las acciones de prevención del Ministerio de Salud y de los gobiernos regionales y locales. Y que, se plantea que los establecimientos de expendio de comida en las que se elaboren o comercialicen alimentos destinados al público otorguen de manera gratuita un vaso con agua potable a efectos de que el consumidor principalmente las personas con obesidad, sobrepeso y personas con diabetes tengan la opción de consumir gratuitamente una bebida baja en calorías que no incrementará los niveles de azúcar en sangre.

Dijo que es pertinente mencionar que el Ministerio de Salud, emitió opinión favorable al proyecto de ley, resaltando la incorporación de evidencias científicas en el sustento sobre el efecto de beber agua para prevenir o controlar la obesidad, diabetes y enfermedades crónicas en general.

También, es importante mencionar que de la revisión a la legislación internacional se ha podido identificar que diversos países en el mundo como España, Francia, Australia, México entre otros, cuentan con normas que establecen que los establecimientos de expendio de comida, hospedaje, clubes privados y los establecimientos mercantiles de impacto zonal, proporcionar de manera obligatoria y gratuita, agua potable a los clientes que así lo soliciten. De la misma manera, señaló que, en el vecino país de Chile, también vienen trabajando una propuesta legislativa que modifica su Código Sanitario con el objeto de exigir que los establecimientos de expendio de comidas y bebidas a ofrecer agua potable gratuita a sus clientes.

De otro lado, refirió que en España se encuentra vigente la ley que fomenta el consumo de agua potable en las dependencias públicas y espacios privados mediante el uso de fuentes en condiciones que garanticen la higiene y la seguridad alimentaria y obliga a los restaurantes a ofrecer gratuitamente agua, la cual fue promulgada el julio del 2022.

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

La congresista PAREDES PIQUÉ señaló que le parece importante el texto sustitutorio del proyecto de ley, luego, comentó de experiencias en el exterior y de su problemática y de los niveles de enfermedades como de la diabetes y obesidad, por lo que sugirió que esta disposición de brindar agua sea sin límite a penas el cliente lo solicite.

Asimismo, sugirió que de repente se puede incluir en el texto, por ejemplo, en Bolivia había una norma que cada vez que te ofrecen algo con azúcar, es decir, donde te pongan un azucarero tienen que ponerte un sucedáneo del azúcar, ya sea Stevia, yacón, etc. Porque hay lugares con personas que tienen diabetes, considerando que este producto va en el mismo sentido del agua.

El congresista MORANTE FIGARI manifestó que está de acuerdo con que se otorgue un vaso con agua y sobre la elección del azúcar, dijo que casi todos los restaurantes lo hacen, pero, el caso de obligar al seguro, cree que eso estaría por el lado de salud. Alertó que de repente te dan agua del caño, porque no necesariamente el agua del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (Sedapal) está libre de contaminación. Dijo que la situación es que se garantice que el agua esté en condiciones de ser bebida.

En la misma línea del congresista Morante, la congresista PAREDES PIQUÉ refirió que efectivamente el agua que viene del caño no es necesariamente apto para el consumo humano, por ello sugirió que se incluya el término siguiente: *APTA PARA EL CONSUMO*, además añadió que se puede conseguir pastilla de cloro, considerando que hay una serie de maneras de ser accesible el agua, para que los proveedores no se sientan obligados para comprar bidones de agua.

El congresista ARRIOLA TUEROS dijo que no se va a referir a la experiencia de otros países, pero el dictamen habla de prevención de enfermedades, el tema es complejo, porque no basta que se le de un vaso de agua, aquí hay que hacer dietas, ejercicios, estado emocional de las personas, por lo que anunció que el dictamen debió de ser trabajado con la comisión de salud, en todo caso requiere mayor análisis. Luego, explicó sobre las consecuencias de la diabetes en las personas e indicó que lamenta no haber tenido participación en la redacción del dictamen, sin embargo, cree que debió de haberse enriquecido con mayor análisis, si esto es un primer paso para la prevención, dará su voto a favor. Al mismo tiempo, considera que se debería de ampliar el escenario de prevención para aquellos que aún no sean diabéticos y para aquellos que ya son.

En la mismo contexto, el congresista MORANTE FIGARI señaló que la situación del sentido de la propuesta legislativa es un poco más complejo que dar un vaso de agua, cree que el tema necesitaría de tener interacción con la Comisión de Salud. Ante lo dicho, refirió que tal vez se pueda ir a un cuarto intermedio y buscar una sesión conjunta con la Comisión de Salud, dada la importancia de la prevención y considerando que la diabetes está creciendo en el mundo brutalmente. Luego, explicó sobre las consecuencias de la enfermedad de la diabetes, por lo que recaló su propuesta de ir a un cuarto intermedio para enriquecer la propuesta y de tener una sesión conjunta con la Comisión de salud.

Sobre las observaciones expuestas, el PRESIDENTE dijo que la Comisión de Salud es la primera comisión de este tema y aclaró que para la aprobación de un dictamen la comisión siempre estará dispuesto al diálogo para buscar el consenso, sin embargo, cada comisión es autónoma. Acto seguido, antes de la votación dio lectura al punto 10.2. *A solicitud del consumidor, los establecimientos de expendio de comida y en los que se elaboren y comercialicen alimentos destinados al consumo del público otorgan un vaso de agua potable apto para el consumo humano.*

Acto seguido, no habiendo más intervenciones, el PRESIDENTE dispuso someter a votación el dictamen recaído en el Proyecto de Ley 4436/2022-CR que, con texto sustitutorio, propone la ley que modifica la Ley 28553, Ley general de protección a las personas con diabetes, con la finalidad de ampliar acciones de prevención de dicha enfermedad.

Sometido a votación nominal, el dictamen fue aprobado por MAYORÍA con 9 votos a favor de los señores congresistas Wilson Soto Palacios, Rosangella Andrea Barbarán Reyes, Américo Gonza Castillo, Waldemar José Cerrón Rojas, Sigrid Tesoro Bazán Narro, Susel Ana María Paredes Piqué, Paúl Silvio Gutiérrez Ticona; y los congresistas Luis Gustavo Cordero Jon Tay y María de los Milagros Jackeline Jauregui Martínez de Aguayo votaron a favor a través del chat de la Plataforma Microsoft Teams. Votaron en abstenciones los congresistas Jorge Alberto Morante Figari y José Alberto Arriola Tueros. Votación en contra de la congresista Auristela Ana Obando Morgan.

—o—

Prosiguiendo con el orden del día, el PRESIDENTE señaló que en esta estación se abordaría el debate y aprobación del predictamen recaído en el Proyecto de Ley 3752/2022-CR, que propone la ley que modifica la Ley 27336, Ley de desarrollo de las funciones y facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel), fortaleciendo las facultades de decomiso de bienes vinculados a la infracción administrativa y otros.

Al respecto, sustentó el contenido del predictamen cuyo proyecto de ley fue presentado por el grupo parlamentario Avanza País a iniciativa de la congresista Norma Yarrow, el mismo que tiene como objeto establecer disposiciones para fortalecer las funciones de fiscalización del Osiptel; así como dotar a esta entidad con las herramientas necesarias para garantizar la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, salvaguardando la seguridad de los usuarios. Señaló, que luego del análisis, la Comisión considera que la propuesta legislativa es viable y se encuentra en armonía con el marco constitucional y legislación vigente, por lo que resulta pertinente legislar sobre la materia propuesta.

Señaló que con el texto sustitutorio, se plantea respecto de la inmovilización, incautación y decomiso que, en caso de encontrar información que pueda probar comportamientos ilegales de la entidad supervisada; Osiptel podrá incautar o inmovilizar tales medios probatorios, ya sea que se trate de libros, archivos, registros, equipos o cualquier otro documento o bien en general, siempre y cuando se realice conforme a sus competencias.

Sobre lo referido, dijo que es importante precisar que existen algunos bienes que resultan necesarios para la prestación del servicio de telecomunicaciones, como el caso de los *SIM Card* (Chips) el cual permite la prestación del servicio de telefonía móvil. Refirió que es importante señalar que el Osiptel es el organismo regulador de los servicios públicos de telecomunicaciones y, una de sus funciones es garantizar la calidad y eficiencia del servicio. Indicó que teniendo en cuenta y considerando que la problemática de inseguridad ciudadana generada por la venta de *SIM Card* pre activados; lo cual ha sido tipificado como delito en el Código Penal, modificado por el Decreto Legislativo 1578, resulta necesario que también se considere dentro de los bienes que pueden ser sujetos de incautación o inmovilización. Sin embargo, se deja en claro que la incautación o movilización de bienes de infraestructura necesarios para brindar el servicio público de telecomunicaciones no está previsto dado que no es competencia ni corresponde al Osiptel dicha facultad.

Siguiendo con la sustentación, señaló que respecto del plazo de ampliación en caso exista incautación o inmovilización establecido inicialmente por un máximo de diez días útiles, a fin de no afectar el funcionamiento de la entidad supervisada, salvo que el Osiptel determine que esta se prolongue con la finalidad de garantizar el posible decomiso definitivo, se debe tener en consideración la naturaleza del servicio y las acciones necesarias en la investigación. Por ello, se considera que este plazo ampliatorio debe responder al análisis que se realiza en la fiscalización sumado al Procedimiento Administrativo Sancionador, cuya decisión final

establece el decomiso, por ello el texto propuesto deja al reglamento establecer, dependiendo de la naturaleza del medio probatorio, el plazo ampliatorio y fecha de término.

Refirió que, respecto de la determinación de herramientas tecnológicas para la fiscalización, dijo que en principio debe indicarse que la Ley 27336 (Numeral 8.3) establece que no constituye violación del derecho al secreto y la inviolabilidad de las telecomunicaciones, ni afecta el derecho a la confidencialidad de la información personal, el acceso que tenga Osiptel a la información necesaria para cumplir sus funciones. Dijo que según el artículo 59 del Texto Único Ordenado de la Ley General del Procedimiento Administrativo – TUO, LPAG, todas las actividades vinculadas a las funciones de fiscalización, los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad distintas a la emisión de los actos administrativos o cualquier resolución pueden tercerizarse salvo disposición distinta de la ley. Para dicha excepción tendría que establecerse un sustento.

Luego, señaló que se ha eliminado la posibilidad de incorporar una Disposición Final en la Ley 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones Osiptel, referida a la presencia de la autoridad competente para determinar la información georreferenciada, cuya divulgación se considere que pone en riesgo la seguridad nacional. En ese entendido, anunció que ya existe normativa referida a la calidad de la información y siendo que esta, de las estaciones base ya es pública, dado que aplicativos como *google maps* ya los muestra en detalle.

Con relación a la implementación de canales de atención al usuario, refirió que la propuesta de eliminar la posibilidad de que el Osiptel pueda requerir los canales presenciales bajo los criterios indicados, vulneraría el derecho de los usuarios a ser atendidos y con ello su solicitud, sobre todo en los trámites referidos a los reclamos y bajas. Indicó que, a la fecha la propuesta de habilitar canales de atención digital o remotos ya han sido implementados por las empresas operadoras; sin embargo, estos canales presentan constantes problemas de falla y lentitud que no permiten una atención adecuada en la forma y oportunidad requerida por los usuarios. De otro lado, dijo que resulta importante señalar que las empresas operadoras tienen más de 40 mil puntos de venta presenciales dedicados a la comercialización de sus servicios y/o venta de equipos celulares; sin embargo, registran solo 995 oficinas de atención (410 centros de atención y 585 puntos de atención)<sup>1</sup> para solicitudes, reclamos, apelaciones, quejas, problemas y consultas que presentan los usuarios, entre otros.

Asimismo, señaló que existe aún una brecha digital en los usuarios para manejar las aplicaciones digitales, más aún en el interior del país. Existe aún áreas rurales y/o lugares de preferente interés social que no cuentan con cobertura o niveles de calidad de servicio adecuados en el servicio de internet móvil y/o fijo, lo cual resta la disponibilidad y accesibilidad para la atención adecuada a través de canales digitales. Alertó que dada la ciberdelincuencia existen fraudes financieros que afectan algunos trámites de telecomunicaciones como reposición del chip y cambio de titularidad, que requieren actualmente ser presenciales para evitar la suplantación de identidad y el *SIM swapping*.

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

La congresista PAREDES PIQUÉ dijo que este dictamen le genera una duda respecto a la intangibilidad del secreto de las comunicaciones, tal vez se podría disponer que el Osiptel garantice la transparencia y esto tendría que hacerlo una auditoría de terceros, porque podría utilizarse de mala manera los datos tan importantes de nuestros aparatos. Advirtió que los

<sup>1</sup> Información proporcionada por el Osiptel.

teléfonos celulares no solo tienen mensaje de WhatsApp, también tienen temas bancarios, una serie de aplicaciones de información privada, entonces, pidió que sea un tercero imparcial para garantizar la transparencia del uso de la información que se podría tener a disposición.

El congresista MORANTE FIGARI en la misma línea de la congresista Paredes Piqué respecto al secreto de las comunicaciones, observó y dijo que las normas de autorizaciones para que el Osiptel pueda acceder a la total información y comunicación de los usuarios pueden ser violatoria a los derechos de la intimidad.

Al respecto, dijo que, con esa propuesta en debate, el Osiptel podría tranquilamente a través de teléfonos de los usuarios conocer a quienes enviamos correos o quienes nos envían, a quienes llamamos, una serie de información personal; considerando que todas nuestras operaciones financieras se hacen por medio del celular. Añadió y dijo que cuando el Ministerio Público requiere pedir autorización judicial. Alertó que podría darse el caso de que algunos de los trabajadores de las empresas puedan ser amenazados y extorsionados por bandas criminales para que les pasen la información de los usuarios, como de sus ubicaciones de las rutas que realizan y una serie de cosas. Entonces, el acceso a la información de los usuarios que tendría el Osiptel sería peligroso, por lo que cree que se tiene que hacer mejor estudio de la propuesta legislativa. En ese sentido, cree que no se le puede dar autorización abierta al Osiptel en este tema.

Con relación a los plazos de incautación o inmovilización de 10 días, de que se deje la apertura en el reglamento de una forma libre, cree que es totalmente inequitativo, además se estaría violando un principio de legalidad para la aplicación de lo que vendría hacer una sanción o una medida cautelar que tiene que ser mediante ley, por lo que sugirió que se puede poner el plazo que ya tiene de 10 días ampliable una vez más por diez días, dado que eso tiene que tener base legal, toda vez que es la afectación de derechos de terceros o de administrados. Ante ello, señaló que este aspecto debe de ser contemplado y pidió que se vaya a un cuarto intermedio, para que se analice mejor el texto.

Sobre las observaciones, el PRESIDENTE dijo que siempre se escucha los aportes de los parlamentarios, considerando que los dictámenes se aprueban por consenso. Dijo que el proyecto tiene opinión favorable del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, por lo que pidió que hagan sus propuestas al texto sustitutorio y en qué artículo habría que agregarse.

La congresista PAREDES PIQUÉ comunicó que tiene que conocimiento que en la sesión se encuentra el asesor jurídico del Osiptel y pidió que la presidencia permita que absuelva las dudas técnicas.

Referente a ello, el congresista MORANTE FIGARI observó y dijo que el asesor sería parte interesada del sentido de la propuesta, por lo que señaló que en la medida que se haya planteado, se podría ir a un cuarto intermedio, a efecto de remitir por escrito su propuesta, para que no quede en duda el texto dispositivo, para que se agende en la próxima sesión, sin perjuicio que se escuche al asesor legal. Sin embargo, cree importante el espacio que se brinde para remitirle el texto con las modificaciones que considera pertinente para efecto de que este proyecto de ley sea viable.

El señor Gustavo CÁMARA LÓPEZ, asesor de la Asesoría Jurídica del Osiptel, sobre las observaciones de los señores congresistas, aclaró que en ningún momento la propuesta tiene por objeto acceder a información de los usuarios, dado que está protegida por el secreto de las telecomunicaciones, considerando que la propia ley de desarrollo de las funciones y facultades del Osiptel lo prohíbe, al mismo tiempo dio lectura de la regulación. Luego, dijo que la ley de datos personales en el artículo 14 establece expresamente que puede prescindirse del

consentimiento de los abonados cuando se trate de información que es necesaria para el ejercicio del cumplimiento de las funciones. Acto seguido, explicó en relación al plazo de incautación y de la facultad que tiene el Osiptel de mantener incautado los bienes que retengan supervisiones por 10 días y que no se ha aplicado porque precisamente es insuficiente. Seguidamente dio detalles de las supervisiones y de las incautaciones, de los plazos y proceso. En ese contexto, dijo que adicionar un plazo de 10 días no sirve, porque las obligaciones que supervisa el Osiptel son técnicas y complejas, por eso la posición del regulador en los intereses del usuario que son justamente quienes tienen menos información en esta relación de consumo.

La congresista PAREDES PIQUÉ en el sentido de avanzar propuso: *el Osiptel garantiza que el ejercicio de la facultad de fiscalización se desarrolla en el marco de la transparencia, para lo cual cuenta con una auditoría externa que permita resguardar la información que se obtenga no se utilice para otros fines.* Al respecto, dijo que irá como un párrafo más del artículo 15-A determinación de herramientas tecnológicas para la fiscalización.

El PRESIDENTE accedió a la propuesta de la congresista para incluirlo en el texto sustitutorio.

El congresista MORANTE FIGARI en principio dijo que en términos reales le parece interesante la propuesta de la congresista PAREDES, sin embargo, las auditorías toman su tiempo, evidentemente no se hacen en forma permanente, además es contratar un tercero y como usted ha planteado que podemos hacer nuestros aportes, para revisar y remitir con los añadidos que se considera pertinente en aras de mejorar el proyecto. Comentó que se ha escuchado sus argumentos al funcionario del Osiptel, que en su oportunidad hubiera sido bueno que lo haga, pero, tal vez sería oportuno invitar a la otra parte, por ello nuevamente pidió que se vaya a cuarto intermedio, para remitir por escrito, con la finalidad que quede claro el tema de la redacción del dictamen final.

El PRESIDENTE aclaró, que se ha recibido las opiniones de diferentes sectores, como del Ministerio de Transportes y Comunicaciones de forma favorable y que en sesión del Pleno se puede mejorar.

El congresista MORANTE FIGARI en cuanto a la opinión remitida por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, dijo que evidentemente va a opinar a favor, no cree sea en contra, entonces, sería recomendable que se saque un dictamen más consensuado, con un mejor análisis, por ello considera que es correcto que se vaya a un cuarto intermedio y de repente en una semana remitir aportes, pidió un plazo hasta el jueves y a partir del lunes se recoge los aportes.

La congresista PAREDES PIQUÉ seguidamente, solicitó que se vaya el texto sustitutorio a votación con la inclusión del párrafo que se ha propuesto para garantizar la transparencia.

Acto seguido, no habiendo más intervenciones, el PRESIDENTE con la inclusión de párrafo propuesto dispuso someter a votación el predictamen recaído en el Proyecto de Ley 3752/2022-CR que, con texto sustitutorio, propone la ley que modifica la Ley 27336, Ley de desarrollo de las funciones y facultades del organismo supervisor de inversión privada en telecomunicaciones — Osiptel, fortaleciendo las facultades de decomiso de bienes vinculados a la infracción administrativa y otros.

Sometido a votación nominal, el dictamen fue aprobado por MAYORÍA con 9 votos a favor de los señores congresistas Wilson Soto Palacios, Américo Gonza Castillo, Waldemar José Cerrón Rojas, Sigrid Tesoro Bazán Narro, Susel Paredes Piqué, Paul Silvio Gutierrez Ticona, José León Luna Gálvez; y los congresistas Luis Cordero Jon Tay y Milagros Jauregui Martínez de Aguayo votaron a favor a través del chat de la Plataforma Microsoft Teams. Se contó con 4



votos en contra de los señores congresistas Jorge Alberto Morante Figari, Rosangella Andrea Barbarán Reyes, Auristela Ana Obando Morgan y José Alberto Arriola Tueros.

—o—

Continuando con la agenda del orden día, el PRESIDENTE señaló que en este estado se desarrollará el debate y aprobación del predictamen recaído en el proyecto de ley 5530/2022-CR, que busca prohibir la exposición de sal y sodio en las mesas de los restaurantes.

Al respecto, sustentó el contenido del proyecto de ley que tiene por objeto prohibir la exposición de sal y sodio en las mesas de los restaurantes y otros establecimientos abiertos al público, con ello busca disminuir el consumo de sal y sodio en la población del país, para mejorar el estado de salud de las personas. Para ello propone que los saleros no se exhiban sobre las mesas y sean entregados a los consumidores que lo soliciten y se establece que se debe publicar un cartel en la puerta de entrada del establecimiento que informe sobre los efectos negativos que implica el consumo de este producto, entre otros.

En ese contexto, indicó que se ha revisado el marco normativo constitucional, así como el ordenamiento jurídico vigente en materia de protección de la salud del consumidor y usuario; asimismo, refirió que se han analizado las opiniones de las entidades involucradas, las mismas que reiteran que ya existe la norma que prohíbe la exposición de sal y sodio en las mesas de los restaurantes y otros establecimientos abiertos al público, tal como se ha detallado en el análisis técnico del dictamen.

Luego, refirió que conforme la normatividad nacional, la Ley 26842, Ley General de Salud, y su reglamento, así como la Ley 30021, Ley de Promoción de la Alimentación Saludable para Niños, Niñas y Adolescentes, tienen como objeto la promoción de protección efectiva del derecho a la salud pública y su Reglamento. Y el Ministerio de Salud ha emitido, como órgano rector en materia de salud, la Resolución Ministerial 822-2018/MINSA, que es la Norma Técnica de Salud 142-MINSA/2018/DIGESA-V-01, para restaurantes y servicios afines, y que señala lo siguiente: *en el marco de minimizar los riesgos de hipertensión arterial en la población y a fin de fomentar las decisiones libres e informadas de los consumidores, solo se servirá o dispensará sal en mesa en saleros, o en todo lo que haga sus veces, si el consumidor lo solicita en forma expresa.*

Por ello, dijo que se concluye que el texto dispositivo del Proyecto de Ley 5530/2022-CR, que propone establecer la prohibición de la exhibición de sal y sodio sobre las mesas de los restaurantes o establecimientos abiertos al público, ya se encuentra regulado, en el mismo sentido, por consiguiente, insistir con esta propuesta generaría sobrerregulación y exceso en la organización del ordenamiento jurídico nacional. Finalmente, señaló que la propuesta materia de análisis ya se encuentra regulada por su órgano rector, por ello se recomienda la NO APROBACIÓN del Proyecto de Ley.

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

La congresista PAREDES PIQUÉ dio lectura de la Norma Técnica del Ministerio de Salud y dijo que en todo caso hay una intención en cuidar la salud, por lo que sugirió que se pregunte muy respetuosamente a la Asociación de Municipalidades del Perú y a la Municipalidad Metropolitana de Lima, para que informe, qué acciones han tomado para fiscalizar sobre el contenido del proyecto sustentado, porque son las que tienen la función de fiscalización.

Acto seguido, no habiendo intervenciones, el PRESIDENTE dispuso someter a votación el predictamen de no aprobación recaído en el Proyecto de Ley 5530/2022-CR.

Sometido a votación nominal, el dictamen fue aprobado por MAYORÍA con 11 votos a favor de los señores congresistas Wilson Soto Palacios, Rosangella Andrea Barbarán Reyes, Jorge Alberto Morante Figari, Auristela Ana Obando Morgan, Américo Gonza Castillo, Waldemar José Cerrón Rojas, José Alberto Arriola Tueros, Sigrid Tesoro Bazán Narro, Susel Paredes Piqué, Paul Silvio Gutierrez Ticona, Milagros Jauregui Martínez de Aguayo y del voto en abstención del congresista Luis Gustavo Cordero Jon Tay.

El PRESIDENTE sobre el pedido de la congresista Susel Paredes, dijo que se remitirá oficios a las instituciones para solicitar información de lo solicitado.

—o—

Como último punto del orden día, el PRESIDENTE señaló que se tiene programado el tema: Problemática de los usuarios de servicios bancarios, financieros y de seguros, así como acciones de supervisión y fiscalización de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones – SBS.

Al respecto, señaló que los usuarios del sistema bancario y financiero continúan reportando transacciones no identificadas o no reconocidas en sus cuentas bancarias, en un escenario donde los fraudes financieros aumentan pese a los mecanismos de ciberseguridad. Luego, indicó que las operaciones no reconocidas, los retiros no identificados de las cuentas del titular, los consumos no reconocidos con tarjetas de crédito y la inconformidad con el monto de intereses cobrado, por desconocimiento de la tasa de interés, encabezan la lista de reclamos de los consumidores peruanos. Asimismo, refirió que, en el año 2022, los reclamos más frecuentes a la banca estaban vinculados con operaciones no reconocidas, duplicidad de transacciones y cobros indebidos de entidades financieras.

En ese sentido, para tratar esta problemática se ha invitado a la señora Socorro Heysen Zegarra, Superintendente de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones – SBS, acompañada de los funcionarios Mariela Zaldívar Chauca, Superintendente Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera; Jorge Mogrovejo González, Superintendente Adjunto de Banca y Microfinanzas y Elio Sánchez Chávez, Superintendente Adjunto de AFP, a quienes les dio la bienvenida y les otorgó el uso de la palabra.

La señora HEYSEN ZEGARRA mediante el uso de diapositivas trató sobre los alcances del Plan de Trabajo Institucional, que contempla las acciones dirigidas hacia la protección y defensa de los usuarios del sistema financiero. Luego, abordó sobre los siguientes temas: alcances del marco institucional y rol de la SBS; el sistema financiero peruano es diverso; mandatos institucionales; las funciones de la SBS y de la conducta de mercado de la visión integral que requiere coordinación interinstitucional. Luego, detalló en torno a la situación actual: transformación digital, tendencias y nuevos riesgos; la tendencia del entorno digital: mayor uso de cuentas y de canales digitales, con menores montos por operación; las brechas en los niveles de educación financiera aún son significativas; a nivel nacional, la ciberdelincuencia se ha incrementado, con técnicas más complejas para defraudar a usuarios y empresas; nuevas técnicas: ataques de suplantación; la SBS viene desplegando acciones para proteger a los consumidores en la era digital.

Siguiendo con su exposición, abordó sobre las acciones realizadas que abarca los siguientes temas: educación financiera y orientación al ciudadano; programas de educación financiera de la SBS; elaboración de materiales de educación financiera por SBS; campañas de difusión permanentes en plataformas digitales; la SBS orienta permanentemente a la ciudadanía a través de múltiples canales, incluyendo el autoservicio. Al mismo tiempo, trató sobre las

siguientes acciones realizadas: regulación y supervisión; la regulación emitida por la SBS es integral y especializada; las mejoras en la regulación para proteger a los usuarios son permanentes; supervisión especializada para mejorar la conducta de mercado en las empresas y sistema y referente a la Regulación SBS ha propiciado menos reclamos y mejores prácticas comerciales.

Finalmente, desarrolló los alcances del Plan de Trabajo 2024 – 2025, que abarca los siguientes aspectos: contribuir con la mejora de la educación financiera a través de acciones articuladas en el marco de la PNIF; se continuará mejorando la regulación para mayor protección al usuario; se fortalecerá el modelo de supervisión de conducta de mercado; continuar con la coordinación interinstitucional. Además, dijo que se suma los siguientes temas: dar la mayor innovación y demanda de productos y servicios financieros digitales que crean nuevos riesgos para empresas y usuarios; la SBS adopta medidas para reducir riesgos a través de educación financiera y mejoras en la regulación y supervisión; reducir los riesgos que genera la innovación tecnológica requieren del trabajo coordinado entre múltiples actores, públicos y privados; y el Plan de Trabajo 2024/25 fortalecerá las acciones en curso para asegurar un adecuado cumplimiento de nuestro mandato y beneficiar a los usuarios de los sistemas supervisados.

El PRESIDENTE ofreció el uso de la palabra a los congresistas que quisieran transmitir sus inquietudes u opiniones respecto de la exposición de la funcionaria.

La congresista PAREDES PIQUÉ mostró preocupación por no cambiar su clave frecuentemente, y preguntó, cuáles son los retos de mejorar el tema de inclusión financiera, dado que es un asunto complejo. Ante ello, dijo que le preocupa las personas adultas mayores porque son vulnerables, por lo que preguntó, cómo podrían afrontar este reto.

En cuanto al servicio financiero que brindan los bancos, preguntó, de qué manera pueden hacer una alianza estratégica para que ellos apoyen en la vigilancia, al mismo tiempo, dio ejemplo, ilustrando el tema de la trata de personas confines de explotación sexual en el caso de los niños. Luego, trató de la importancia de los ciber patrullaje que realiza la Policía Nacional del Perú, que realiza la unidad de los temas informáticos, al tiempo que informó que había solo dos policías en este gigantesco universo. Ante ello preguntó, cómo se podría hacer, de repente a través de la comisión solicitar información de cuántos efectivos están realizado dicho patrullaje. En conclusión, preguntó, que con la Asociación de Bancos el Perú, qué tipo de alianza se podría hacer, porque ellos tienen recursos y son parte interesada, entonces, talvez se pueda invitar al encargado de informática de la Policía Nacional del Perú, porque ellos tienen una unidad de delitos informáticos y puedan informarnos, considerando que hay tiendas por departamentos que están cerrando físicamente, porque están todos trasladándose al comercio electrónico.

El PRESIDENTE hizo las siguientes preguntas: En virtud a la Ley 31143, Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros; ¿cuál ha sido el impacto en los usuarios, principalmente en las Mypes, usuarios sin historial crediticio y aquellos clientes riesgosos en general? En la actualidad en un crédito otorgado por las entidades financieras, aplican una fórmula para el cálculo de las cuotas, donde los primeros meses se paga sobre todo los intereses antes que el capital, dejando para las últimas cuotas el monto del capital, la SBS, habrá previsto aplicar una nueva fórmula en la que se equilibren los conceptos en las cuotas (interés y capital desde la primera cuota hasta la última) con la finalidad de que el usuario vea que desde la primera hasta la última cuota estaría pagando el capital; ¿Qué avances normativos con relación a los negocios piramidales tiene previsto la SBS, considerando su incremento en los últimos años?; ¿Cuáles son las actuales comisiones que estarían siendo evaluadas por la SBS a fin de determinar su procedencia?. La SBS, en el año 2018 encontró responsabilidad y sancionó a entidades financieras por falta de información de los movimientos

del registro de operaciones y copia de seguridad, este problema ya ha sido solucionado o ha habido alguna incidencia en otras entidades financieras.

De otro lado, indicó que los funcionarios del Banco de Nación informaron que las cámaras de seguridad que se instalan en los cajeros automáticos no serían obligatorias ni es requisito exigido por la SBS, preguntó, esta información es correcta. La SBS cómo está garantizando a los ahorristas del sistema financiero para que se haga la devolución de sus ahorros.

Finalmente, señaló que por medio de la plataforma de la comisión el señor Gabriel Bustamante Sánchez, identificado con DNI 07399154, preguntó que el año 2022 la SBS informó al Congreso que existían 24,464 fallecidos cuyos herederos no se habían acercado a cobrar y los Fondos que retenían las 4 AFP's eran de S/. 345'000,000.00, por lo que solicita la actualización de cifras y no ha sido atendido.

La señora HEYSEN ZEGARRA respondió directamente algunas de las preguntas formuladas y pidió el apoyo de los funcionarios Mariela Zaldívar Chauca, Superintendente Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera; al señor Jorge Mogrovejo González, Superintendente Adjunto de Banca y Microfinanzas y al señor Elio Sánchez Chávez, Superintendente Adjunto de AFP, para responder las preguntas de sus competencias.

La señora SALDIVAR CHAUCA respondiendo a la congresista Susel Paredes, señaló que es un reto muy importante el poder llevar educación financiera y sensibilizar a las personas respecto a los nuevos riesgos que hoy se enfrenta, considerando que hay nuevos clientes y se ha crecido de 42% a 59% en tenencia de cuentas. Ello quiere decir, que hoy hay más personas con cuentas con tarjetas de débito para poder operar en un mercado digital. Como bien lo ha referido, es el mercado real que también está cambiando su modelo de negocio para actuar en mundo digital y ganar esta eficiencia de que se obtiene de este trabajo. Entonces, un reto importante porque estas personas que cuentan con tarjetas de débito por primera vez ingresan al sistema financiero sin experiencia de los padres, para ver podido aprender el funcionamiento de este sistema. Sobre los grupos vulnerables, dijo que anteriormente una persona se acercaba al banco al final del mes para hacer las transacciones, pero hoy en día lo hacen a través de las billeteras, no obstante, todos los días se está transando.

En cuanto a la protección de la seguridad de los servicios financieros, señaló que se necesita un trabajo coordinado entre el sector público, el sector privado, el sector de educación, cree que el principal reto viene por una articulación en conjunto con todos los entes involucrados. Finalmente, acotó que se debe continuar con el trabajo en las escuelas y con la población adulta, con el apoyo de apoyo de las industrias financieras, los reguladores, el Congreso, el Poder Ejecutivo para coadyubar esfuerzos.

La señora HEYSEN ZEGARRA con relación a la pregunta relacionada a la Ley 31143, Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros, argumentó que en realidad los estudios de la SBS y los estudios que ha realizado el Banco Central muestra que si ha habido un impacto de esta ley, de retirar del acceso al crédito a los clientes más riesgosos y quizás impulsarlos a tomar crédito en prestamistas informales, que son personas que no siguen ninguna ley, no tienen ningún reparo en atacar a estas por falta de pago. Entonces, cree que la ley de protección de la usura con toda su buena intención ha tenido un efecto negativo en el acceso al crédito de un grupo de clientes y también probablemente ha hecho que el número de clientes que se inserta al sistema financiero hubiera caído, no ha habido solo el retiro, sino también una inclusión más lenta. Aclaró que en la exposición ha mostrado estadística del crecimiento que han empezado a interactuarse. Explicó sobre el porcentaje de las personas que cuentan con tarjetas de crédito, entre otros servicios, a lo que dijo que están estables estos temas. Por el lado de inclusión financiera crediticia, señaló que no se tiene un avance notorio

en los últimos años. Al mismo tiempo, recomendó que las personas tienen que tener responsabilidad, por lo que tendrían que estar preparados para interactuar con el sistema financiero vía crédito, caso contrario deben de evitar los créditos o endeudarse, porque si no terminan saliendo del sistema con un castigo.

Con relación a los negocios piramidales en incremento, indicó que no solo se atacan por el lado de tratar de suplantarlos, de obtener información de las cuentas, sino que ofrecen grandes rentabilidades, muchas veces de manera digital de productos que se ven demasiado bueno para ser verdad. Entonces ha habido muchas maneras de intimidación de estos negocios piramidales, inclusive suplantando la identidad de personas famosas, para tratar de vender a alguien y hacerle caer de que va obtener una rentabilidad de 50% en un mes, por poner su dinero, por lo que comunicó que es parte del trabajo que vienen haciendo en la educación financiera. Manifestó que la SBS tiene una responsabilidad en supervisar y fiscalizar esta informalidad financiera de estos grupos engañosos, por ello, cada vez que detectan lo hacen público y lo denuncian. Explicó sobre el proceso de la denuncia y sobre la irresponsabilidad de estas empresas.

Con relación a la pregunta de que no sería requisito que las cámaras de seguridad en los cajeros automáticos en el Banco de la Nación no eran exigente por la SBS, aclaró que la seguridad física de las agencias de las instituciones financieras no está bajo la responsabilidad de la SBS, sino de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil – Sucamec, que depende del Ministerio del Interior. Por otro lado, refirió que la SBS establece regulaciones, solicitan a las entidades financieras que tengan la debida seguridad en sus productos, en sus sistemas, pero no establece los requisitos físicos específicos. Indicó que, sobre el tema de la Caja Raíz, lo expondrá el señor Jorge Mogrovejo.

El señor MOGROVEJO GONZALES señaló que, en el caso de la situación de la Caja Raíz, ya se puso a disposición aproximadamente 725 millones de soles de la cobertura del fondo de seguro de depósito, los usuarios que tenían ahorros por encima de la cobertura, es a nivel de 90 millones de soles y ya se comenzó a hacer ese pago también. En ese contexto, dijo que se estima que, en pocas semanas, meses ya podría estar puestos a disposición. Añadió que hay muchos clientes que no se enteran que el dinero está en el banco pagador, pero en este caso lo han puesto en tiempo récord a disposición el integro de la cobertura del fondo y además lo que estaba por encima de la cobertura, la cual debe de dar tranquilidad a las personas.

La señora SALDIVAR CHAUCA sobre las evaluaciones actuales que estaría haciendo la SBS, refirió que de acuerdo al marco regulatorio se viene revisando perfeccionando de manera permanente la normatividad y aclaró que no es que haya un plan definido para decir, voy a revisar esta comisión específico, sino que se examina como se mueve el mercado y productos. Luego ahondó sobre la retención judicial y endoso de comisiones.

Con relación a la fórmula de cálculo de cuotas, explicó sobre la forma de cómo la SBS realiza la revisión para la medición de las cuotas de los diferentes tipos de créditos. Acotó que, en la mayor parte de los créditos por cuotas, salvo casos excepcionales, donde la cuota va al pago final por la naturaleza de la operación o en el caso del periodo de gracia que son solicitados por los clientes para que las personas inicien pagando intereses. Dijo que en la mayoría de los créditos la operación se calcula con la fórmula francesa, para dar cuota de tamaño similar, al mismo tiempo, ahondó con detalles el proceso financiero.

Al respecto, el señor MOGROVEJO GONZALES complementando sobre los cálculos de las cuotas de créditos, dijo que esta forma que se realiza es un tema universal, luego, explicó con casos la medición de las cuotas y de la amortización.

El señor SÁNCHEZ CHÁVEZ sobre la pregunta hecha a través de la plataforma, dijo que el sistema privado de pensiones ofrece además de jubilación una pensión de sobrevivencia, es decir, que se le paga al cónyuge o concubino, por la ausencia de este grupo que no se ha presentado, surge la duda de que sucede con ese dinero. En ese caso, dijo que la ley del sistema privado de pensiones establece un concepto fundamental, que es la separación patrimonial, que la cuenta individual del afiliado está a su nombre, la preocupación es si alguien ha reclamado el dinero. Ante ello, dio detalles de montos que se ha ido entregando y refirió que hay familiares de los fallecidos que han podido reclamar el dinero, pero para ello tienen que presentar una sucesión intestada, bueno, es todo un trámite formal que tienen que hacer.

La señora HEYSEN ZEGARRA sobre la sanción que se impuso a la entidad financiera por falta de información al registro de operaciones y copia de seguridad en el año 2018, señaló que este es un tema que ya está corregido por la entidad financiera, sin embargo, podría remitirla la información respectiva.

El PRESIDENTE preguntó sobre las implicancias de la inteligencia artificial y si la SBS está fiscalizando la calidad de la utilización de estas por parte de las empresas bancarias financieras y de seguros de las AFP's en la atención de reclamos o consultas de los usuarios. Añadió que le siguen llegando quejas de usuarios que no obtienen respuestas efectivas o satisfactorias en su intento de comunicarse con dichas entidades.

Al respecto, la señora SALDIVAR CHAUCA refirió que actualmente las empresas están obligadas a responder a sus usuarios en un plazo de 15 días hábiles, el que se ha extendido regulatoriamente no solo para la atención reclamo, sino para cualquier requerimiento de información, entonces todos deben ser registrados por la empresa y atendidos dentro de los plazos establecidos.

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 sexta sesión ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

Eran las 13 h 31 min.

**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.*