

Área de Transcripciones

CONGRESO DE LA REPÚBLICA
PRIMERA LEGISLATURA ORDINARIA 2023

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

6.ª SESIÓN
(Matinal)

LUNES, 30 DE OCTUBRE DE 2023
PRESIDENCIA DEL SEÑOR WILSON SOTO PALACIOS

-A las 11:01 h, se inicia la sesión.

El señor PRESIDENTE.— Señores congresistas, iniciaremos la Sexta Sesión de la comisión.

Pido a la Secretaría Técnica que pase lista para verificar el quorum.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Buenos días, señores y señoras congresistas.

Se va a tomar asistencia.

Congresista Wilson Soto Palacios.

El señor SOTO PALACIOS (AP).— Presente.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Soto Palacios, presente.

Congresista Rosangella Barbarán Reyes (); congresista Adriana Tudela Gutiérrez (); congresista Jorge Morante Figari.

El señor MORANTE FIGARI (FP).— Morante Figari, presente.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Morante Figari, presente.

Congresista Auristela Obando Morgan (); congresista Américo Gonza Castillo (); congresista Waldemar Cerrón Rojas (); congresista José Alberto Arriola Tueros.

El señor ARRIOLA TUEROS (NA).— Buenos días.

Arriola, presente.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Arriola Tueros, presente.

Se deja constancia de la licencia presentada por la congresista Lady Camones Soriano.

Congresista Sigrid Bazán Narro (); congresista Susel Paredes Piqué (); congresista Paul Gutiérrez Ticona (); congresista María Jáuregui Martínez de Aguayo.

Se deja constancia que, en el chat de la sesión, a las once con un minuto, la congresista Jáuregui manifiesta estar presente.

Congresista José Luna Gálvez (); congresista Luis Gustavo Cordero Jon Tay.

Se deja constancia que, en el chat de la sesión, a las once con dos minutos, el congresista Gustavo Cordero deja constancia de su presencia. Así también el congresista Gutiérrez Ticona, a las once con tres minutos.

Congresista Rosangella Barbarán Reyes (); congresista Waldemar Cerrón Rojas.

El señor CERRÓN ROJAS (PL).— Buenos días, señora presidenta.

Presidente, perdón. Presidente, buenos días.

Waldemar Cerrón, presente.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Cerrón Rojas, presente.

Congresista Rosangella Barbarán Reyes (); congresista Sigrid Bazán Narro.

La señora BAZÁN NARRO (CD-JPP).— Bazán Narro, presente.

Buen día.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Bazán Narro, presente.

Señor presidente, se encuentran en la sala de la sesión...

La señora BARBARÁN REYES (FP).— Congresista Barbarán, presente.

Disculpe.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Barbarán Reyes, presente.

Nueve señores congresistas. Existe el *quorum* de reglamento.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias.

Siendo las...

La señora OBANDO MORGAN (FP).— Obando Morgan, presente.

El señor PRESIDENTE.— Siendo las once con cero seis minutos, del día lunes 30 de octubre de 2023, contando con el *quorum* de Reglamento, se da el inicio a la Sexta Sesión Ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

Acta.

Consulta a los miembros de la comisión si hubiera alguna observación al Acta de fecha 16 de octubre.

No habiendo ninguna observación, dejamos constancia de la aprobación del Acta por unanimidad.

Pasamos a la sección Despacho.

DESPACHO

El señor PRESIDENTE.— La presidencia da cuenta, con oficio 891-2023-2024-AD-PCR, de la Oficialía Mayor, se ha formalizado la salida como miembro de la comisión del congresista Arturo Alegría García, del Grupo Parlamentario Fuerza Popular.

Pasamos a la sección Informes.

Informes

El señor PRESIDENTE.— Estimados colegas, ante la problemática que viene afectando a los usuarios con relación a la venta de boletos de ingreso a la Ciudadela Machu Picchu, información difundida por los medios de comunicación escrita y televisiva, así como de las redes sociales, se ha previsto llevar a cabo nuestra Primera Sesión Extraordinaria con la agenda que será remitida en su oportunidad y una audiencia pública denominada "Estado Situacional de los Servicios Turísticos ofrecidos para el acceso a la Ciudadela de Machu Picchu y propuestas en protección de los consumidores y usuarios de dicho destino".

En la ciudad de Cusco, el 10 de noviembre del presente año, ya se ha cursado la invitación respectiva a los miembros de esta comisión, a sus respectivos despachos, a los congresistas representantes de dicha región y a los sectores públicos y privados involucrados en este tema.

Si algún señor congresista desea hacer algún informe, puede pedir la palabra y se le concederá en el orden que lo soliciten.

Pasamos a la sección Pedidos.

Pedidos

El señor PRESIDENTE.— Se ofrece la palabra a los señores congresistas que deseen formar algún pedido.

Si no hay pedidos, pasamos al Orden del Día.

Punto 1 de la agenda: Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 4436/2022-CR, que con un 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.

Pasaré a sustentar el predictamen.

Al respecto, se analizó el proyecto de ley tomando 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 dispone 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 y 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 Estado.

El 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 Conadis precisan que la Ley 31707 aprobó implementar el sistema Braille en los servicios de restaurantes y servicios turísticos a nivel nacional en un porcentaje no menor de 5% del total de su carta o menú. Por tanto, este extremo ya se encuentra regulado.

Este análisis normativo nos ha permitido presentar un texto sustitutorio considerando que la protección de la salud es un tema muy importante para esta comisión y más aún cuando las cifras estadísticas nos muestran un incremento estrepitoso de personas con diabetes en el Perú en los últimos cinco años, información reportada por la Organización Mundial de Salud, la Federación Internacional de Diabetes, el Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades, el Ministerio de Salud y el Instituto Nacional de Estadística e Informática.

En la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar - Endes 2021, nos 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, más aún cuando la Organización Mundial de Salud 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 equitativa, integrales, asequibles y de calidad.

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 los gobiernos regionales y locales.

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 de agua potable a efectos de que el consumidor, principalmente las personas con obesidad, sobrepeso y personas con diabetes, tenga la opción de consumir gratuitamente una bebida baja en calorías que no incrementará los niveles de azúcar en sangre.

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, proporcionan de manera obligatoria y gratuita agua potable a los clientes que así lo soliciten. Y en nuestro vecino país, 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, en España se encuentra vigente la ley que fomenta el consumo de agua potable en los 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, promulgada en julio de 2022.

He culminado con la sustentación del predictamen y lo someto al debate.

Los congresistas que quieren intervenir, pueden solicitarlo.

Tiene la palabra la congresista Susel Paredes.

La señora PAREDES PIQUÉ (CD-JPP).— Señor presidente, este proyecto me parece muy importante y necesario de aprobar porque, además de los países que usted ha mencionado, en Estados Unidos lo primero que hace un mozo cuando te sientas en cualquier sitio,

sea bar o restaurante, es darte un vaso de agua. Es más, te da agua con hielo, siempre. En las discotecas igual.

Y aquí han pasado cosas horribles. Yo he tenido conocimiento de una discoteca que cerró los caños de los baños para que las personas estén obligadas a comprar el agua. (2) ¿Y por qué? Porque en una época, a finales de los 90, cuando recién apareció el éxtasis y otras sustancias parecidas, uno de los efectos de estas pastillas era la sed. Entonces, se volvían locos, y para que compren agua, porque ya no compraban trago, porque tomaban la pastilla, entonces vendían, para que compren más agua, cerraban el caño de los baños.

Entonces, yo creo que no solo debe ser un vaso de agua, sino que le den agua cada vez que lo pidan.

Y en Estados Unidos, se tiene una razón fundamental, y es que los niveles de obesidad, de diabetes son horribles, son gigantescos.

Entonces, yo lo que sugiero es que sea sin límite y que esto se presente apenas se sienta el comensal o el cliente, se le da un vaso de agua.

Y no creo que los empresarios responsables, que quieren un país más saludable, se nieguen a darle un vaso de agua a unos de sus clientes, ¿no? Hasta los cristianos saben que no se le niegue agua al sediento.

Entonces, yo creo que mínimamente, si van a ganar en otras cosas, el agua se debe otorgar.

Y otra cosa que no sé si se podría incluir aquí porque habla de protección de las personas con diabetes. Yo, en otros países, por ejemplo, en Bolivia, vi que había una norma, que cada vez que te ofrecen algo con azúcar, tú debes poder elegir un sucedáneo del azúcar. Voy a tratar de dejarme entender. O sea, donde te pongan un azucarero, tienen que ponerte un sucedáneo del azúcar, ya sea este stevia, yacón, o si quieres ya un otro más... químico, ¿no? Pero esto creo que debiera incluirse, señor presidente, que cada vez que se ofrezca algo, azúcar en un azucarero, debe ofrecerse un sucedáneo del azúcar. Porque hay lugares donde van las personas con problemas de diabetes o con problemas de obesidad que están combatiendo, etcétera, y no hay solución porque le tienes que poner azúcar de todas maneras.

Entonces, yo creo que como va en el mismo sentido, se incorpore que a la oferta de azúcar en un azucarero, tiene que añadirsele la oferta de un sucedáneo del azúcar.

Gracias, señor presidente.

Muchas gracias, congresista Paredes, por su participación.

¿Algún otro congresista más que desea hacer uso de la palabra?

El señor MORANTE FIGARI (FP).— Presidente, la palabra.

El señor PRESIDENTE.— Adelante, congresista.

Me dice su nombre, por favor.

El señor MORANTE FIGARI (FP).— Morante, Morante.

El señor PRESIDENTE.— Adelante, congresista Morante.

El señor MORANTE FIGARI (FP).— Sí, lo que yo también estoy de acuerdo con el hecho de que se le tiene que ofrecer agua. Yo creo que una norma como esta también debería tener muchas otras cosas. Por ejemplo, lo que acaba de mencionar la congresista Paredes con respecto al sucedáneo del azúcar es también pertinente, casi en todos los restaurantes lo hacen, ¿no? Pero de todas maneras habría que normarlo.

Pero, por ejemplo, hay otros tipos de temas que también podrían ser abordados que, ciertamente, no creo que sean, digamos, competencia de esta comisión, como, por ejemplo, obligar a los seguros incluso a atender todos los temas vinculados a diabetes e incorporar nuevos tratamientos vinculados a la diabetes, u operaciones metabólicas, una serie de temas adicionales, ¿no? Pero creo que definitivamente eso más estaría por la Comisión de Salud, creo. Pero creo que está bien.

Sin embargo, el tema es también un poco garantizar la potabilización del agua, ¿no? O sea, porque a lo mejor te dan agua de caño, de Sedapal, y no necesariamente el agua de caño de Sedapal está lo suficientemente libre de contaminantes como para poder ser bebida. Se puede hacer con filtros o tal vez con estos bidones de agua que venden, ¿no?, que bueno, son relativamente económicos, que creo que cualquiera lo podría tener, ¿no? Digamos que se garantice el hecho de que el agua esté en condiciones de ser bebida, ¿no? Porque el agua que nos distribuyen por las tuberías no necesariamente está en óptimas condiciones. Es más, hay muchas zonas de Lima y del país donde el agua que se distribuye a los domicilios no tiene pues las condiciones como para poder ser bebida. Creo que en ese tema tal vez debía de hacerse un poco incidencia en la norma.

Gracias.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, congresista Morante, por su participación.

¿Algún otro congresista más que desea participar?

La señora PAREDES PIQUÉ (CD-JPP).— Sí, en la misma línea.

El señor PRESIDENTE.— Congresista Paredes.

La señora PAREDES PIQUÉ (CD-JPP).— Muchas gracias, presidente.

En la misma línea de lo que ha dicho el congresista Morante, efectivamente, como el agua que viene del caño no es necesariamente apta para el consumo humano, que se ponga. No potable, sino apta para el consumo humano. Y eso ya se puede conseguir a través de... hay pastillas de cloro, una serie de maneras de hacer apta para el consumo humano el agua. Para que no se sientan obligados a comprar los bidones, ¿no? Eso, presidente.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, congresista Pérez.

Si no hay más intervenciones, damos por culminado el debate y pasamos a la votación...

El señor ARRIOLA TUEROS (NA).— Presidente...

El señor PRESIDENTE.— Adelante, congresista.

El señor ARRIOLA TUEROS (NA).— Buenas.

El congresista Arriola.

Yo no me voy a referir a experiencias de otros países. Yo voy a hablar de lo mío propio, porque soy diabético hace más de 20 años. Y acá el predictamen habla de que tiene una finalidad de ampliar acciones de prevención, prevención de dicha enfermedad. El tema es bien complejo.

No basta de que te den un vaso de agua, no, no, no, no. Acá es dieta, son ejercicios. Hay algo que es importante, que es el estado emocional de las personas, independientemente de la ingesta de azúcares, por parte de gente que todo el tiempo, pues, lógicamente le gustan los dulces, etcétera, etcétera, y aquellos que son amantes de los carbohidratos, que también originan la diabetes.

Este predictamen debió, considero, ser trabajado con la Comisión de Salud, porque si queremos aprobar un instrumento que efectivamente ayude a las personas, debió, en todo caso, cargar mayor análisis. Es más, la diabetes, nadie muere de diabetes. La gente muere por temas cardíacos, temas renales, etcétera, etcétera. Y la diabetes, lamentablemente, es una de las patologías que hoy en día en el mundo es la que en forma indirecta ocasiona pues, ¿no?, el tema de muerte de las personas. Y prueba de ello que incluso hay diabéticos hasta niños, cosa que quizás sería un poco ilógico porque mayormente se trata de personas adultas que, por no tener una disciplina alimenticia, etcétera,

etcétera, al final de cuentas se convierten en diabéticos tipo uno o tipo dos.

Yo más bien lamento no haber, por tema de salud, participado de la redacción de estos predictámenes, pero creo que debió haberse enriquecido más.

Si es un primer paso de otros que puedan venir, perfecto, yo le daré mi voto a favor, pero sí considero y se lo voy a poner en blanco y negro, presidente, y más aún con conocimiento de causa, que deberíamos ampliar el escenario de prevenciones para aquellos que aún no son diabéticos y para aquellos que ya haciéndolos eviten, por ejemplo, que su tratamiento ya no sea únicamente con cápsulas sino con insulina. Y ahí viene un tema de insulina dependiente. Nada más, presidente.

Entonces, queda el compromiso un poco en la experiencia de uno de más de dos décadas de presentar algunas propuestas para que en adelante esto se pueda enriquecer. Porque, efectivamente, hoy en día la diabetes, así una persona no ingiera dulces, pero tenga una carga y un estrés permanente, eso también ocasiona la diabetes, así no sea obeso.

Nada más, presidente.

Gracias.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, congresista Arriola, por su participación.

El señor MORANTE FIGARI (FP).— Presidente..

El señor PRESIDENTE.— Adelante, congresista.

El señor MORANTE FIGARI (FP).— Presidente, más o menos en la misma línea de lo que señala el congresista Arriola, o sea, yo también tengo la misma experiencia que él en el tema de la diabetes, tal vez no tantos años, pero por ahí vamos. El asunto, presidente, creo que es bastante más complejo que lo que señala la norma de dar un vaso de agua. Creo que el tema necesitaría tener una interacción con la Comisión de Salud también.

No sé si es que usted consideraría pertinente, y lo planteo como una propuesta, tal vez ir a un cuarto intermedio y buscar una sesión conjunta con la Comisión de Salud sobre este tema, porque lo que señala el congresista Arriola es muy cierto. El tema de la diabetes está creciendo en el mundo brutalmente y además hay muchísima gente en el Perú, muchísima gente, no solamente en el Perú, en el mundo, que anda por la vida sin saber que es diabético. Y dicen, no, no, yo no soy diabético. No, no se han hecho ningún examen ni nada y tienen tremenda diabetes.

Y uno de los primeros puntos, por ejemplo, que afecta la diabetes, uno de los primeros temas que afecta la diabetes es a la visión, porque va destruyendo la mácula y va destruyendo la retina. Gran parte de los ciegos mayores de edad, en gran medida, es por efecto la diabetes.

Entonces, presidente, yo sugeriría que tal vez se pudiera ir a un cuarto intermedio y buscar tener una decisión conjunta con la Comisión de Salud para poder, digamos, enriquecer la norma para poder permitir mejores condiciones en el tema de la diabetes, que efectivamente es un mal que afecta a una enorme parte de la población.

Gracias, presidente.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, congresista Morante.

Yo quisiera manifestar que entiendo que cada comisión es autónoma. Entiendo que la Comisión de Salud es la primera comisión de este proyecto de ley que está también en la comisión. Nosotros siempre desde esta comisión vamos a aperturar el diálogo y vamos a buscar siempre el consenso.

Y entiendo, reitero, que cada comisión es autónoma. Entonces, nosotros en esta parte, como presidente de la comisión, hemos hecho un trabajo técnico, un trabajo de..., gracias al equipo técnico que ha trabajado este predictamen.

Entonces, yo quisiera someterlo, en este caso, si no hay más intervenciones, damos por culminado el debate y pasamos a la votación.

En la página 25 del predictamen, en el punto 10.2, vamos a someter al voto, pero quiero leerlo antes de pasar al voto.

"10.2. A solicitud del consumidor, los establecimientos de expendio de comida en los que se elaboren y comercialicen alimentos destinados al consumo del público otorgan un vaso con agua potable, apto para consumo humano de manera gratuita".

Entonces, señores congresistas, vamos a someter a votación con este texto.

Está consignado, congresista Paredes. Entonces, muchas gracias.

Pido a la Secretaría Técnica proceda a la votación nominal y pido a los colegas congresistas que están en la plataforma verbalicen su voto para mayor transparencia.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Sí, señor presidente.

Se saca a votación el predictamen recaído en el Proyecto de Ley 4436, conforme lo ha leído literalmente el señor presidente.

El sentido de su voto, congresista Wilson Soto Palacios.

El señor SOTO PALACIOS (AP).— A favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Soto Palacios, a favor.

Congresista Rosangella Barbarán Reyes (); congresista Jorge Morante Figari.

El señor MORANTE FIGARI (FP).— Bueno, en la medida de que yo esperaba que esto pudiera ser un trabajo conjunto y más amplio, voy a abstenerme.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Morante Figari, abstención.

Congresista Auristela Obando Morgan.

La señora OBANDO MORGAN (FP).— En contra.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Obando Morgan, en contra. (3)

Congresista Américo Gonza Castillo.

El señor GONZA CASTILLO (PL).— A favor. Y, por favor, considera mi asistencia.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Gonza Castillo, registra su asistencia y su voto a favor.

Congresista Waldemar Cerrón Rojas (); congresista José Arriola Tueros.

El señor ARRIOLA TUEROS (NA).— Abstención.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Arriola Tueros, abstención.

Congresista Sigrid Bazán Narro.

La señora BAZÁN NARRO (CD-JPP).— A favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Bazán Narro, a favor.

Congresista Susel Paredes Piqué.

La señora PAREDES PIQUÉ (CD-JPP).— Paredes Piqué, a favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Paredes Piqué, a favor.

Congresista Paul Gutiérrez Ticona (); congresista Milagros Jáuregui Martínez de Aguayo.

El señor GUTIÉRREZ TICONA (BM).— Congresista Gutiérrez, a favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Gutiérrez Ticona, a favor.

Congresista Milagros Jáuregui Martínez de Aguayo ();
congresista Luis Gustavo Cordero Jon Tay.

Se deja constancia de los votos a favor del congresista...

El señor CERRÓN ROJAS (PL).— Cerrón Rojas, a favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Voto a favor del congresista Cerrón Rojas. Voto a favor del congresista Luis Cordero Jon Tay. Voto a favor de la congresista Milagro Jáuregui Martínez de Aguayo. Y voto a favor de la congresista Barbarán.

Señor Presidente, se ha consignado nueve votos a favor, dos abstenciones y un voto en contra. El dictamen ha sido aprobado por mayoría.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias.

Pasamos al siguiente punto de la agenda.

Predictamen recaído en el Proyecto de Ley 3752-2022-CR, 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.

Señores congresistas, pasaré a sustentar este predictamen cuyo proyecto de ley fue presentado por el grupo parlamentario Avanza País a iniciativa de la congresista Norma Yarrow y 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.

Luego de un riguroso análisis, la comisión considera que la propuesta legislativa es viable y se encuentra en armonía con el marco constitucional y legal vigente. En ese sentido, resulta pertinente legislar sobre la materia propuesta.

Asimismo, las opiniones técnicas recibidas se pronunciaron positivamente sobre la necesidad e importancia de la regulación planteada, realizando algunas observaciones y, como en el caso de Osiptel, planteando algunas adiciones y modificaciones puntuales.

A la propuesta normativa comprendida en el proyecto de ley original, las cuales, siendo razonables desde la perspectiva jurídica y práctica, han sido acogidas y servido de base para realización de algunos ajustes en el texto original de la fórmula legal. Ello ha dado lugar a un texto sustitutorio que modifica

la fórmula legal planteada, las mismas que coinciden en el fondo con las observaciones planteadas por otras entidades como el Osiptel, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

El texto substitutorio 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 realicen conforme a sus competencias.

Al respecto, es importante precisar que existen algunos bienes que resultan necesarios para la prestación del servicio de telecomunicaciones como en el caso de los SIM CARD (chips), el cual permite la prestación del servicio de telefonía móvil.

Ahora, es importante señalar que Osiptel es el organismo regulador de los servicios públicos de telecomunicaciones y dentro de sus funciones tiene la de garantizar la calidad y eficiencia del servicio. Teniendo en cuenta ello, y considerando que la problemática de inseguridad ciudadana generada por la venta de SIM CAR preactivados, 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 de dicha facultad.

Respecto del plazo de ampliación en caso exista incautación o inmovilización establecido inicialmente por un máximo de 10 días útiles, a fin de no afectar el funcionamiento de la entidad supervisada, salvo que Osiptel determine que esta se prolongue con la finalidad de garantizar el posible decomiso definitivo, hay que 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.

Respecto de la determinación de herramientas tecnológicas para la fiscalización, 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 comunicaciones ni afecta

el derecho a la confidencialidad de la información personal, el acceso que tenga Osiptel a la información necesaria para cumplir sus funciones. Según el artículo 59 del Texto Único Ordenado de la Ley General de Procedimiento Administrativo, 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.

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 la presencia de la autoridad competente para determinar la información georreferenciada cuya divulgación se considere que pone en riesgo la seguridad nacional. Atendiendo a que ya existe normativa referida a la calidad de la información y siendo que la información de las estaciones base ya es pública, dado que aplicativos como Google Maps ya los muestra en detalle.

Respecto de la implementación de canales de atención al usuario, es importante señalar 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. Ahora, a la fecha, la propuesta de habilitar canales de atención digital o remotos ya han sido implementadas 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, resulta importante señalar que las empresas operadoras tienen más de 40 000 puntos de venta presenciales dedicados a la comercialización de sus servicios y/o venta de equipos celulares; sin embargo, registran sólo 995 oficinas de atención (410 centros de atención y 585 puntos de atención) para solicitudes, reclamos, apelaciones, quejas, problemas y consultas que presenten los usuarios, entre otros.

Existe aún una brecha digital en los usuarios para manejar las aplicaciones digitales, más aún en el interior del país. Existen aún áreas rurales y lugares de preferente interés social que no cuentan con cobertura o niveles de calidad del 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. Dada la ciberdelincuencia, existen fraudes financieros que afectan algunos trámites de telecomunicaciones como reposición de chip y cambio de titularidad que requieren que quieren actualmente ser

presenciales para evitar la suplantación de identidad y el SIM *swapping*.

He culminado con la sustentación del predictamen y lo someto al debate.

Los congresistas que quieran intervenir pueden solicitarlo.

Tiene la palabra la congresista Susel Paredes.

La señora PAREDES PIQUÉ (CD-JPP).— Gracias, señor Presidente.

Sí, este predictamen me generaba una duda, ¿no?, respecto a la intangibilidad del secreto a las comunicaciones.

Entonces, tal vez podríamos hacer que se garantice haciendo que Osiptel garantice la transparencia, y esto se tendría que hacer con una auditoría de un tercero, porque podría utilizarse de mala manera los datos tan importantes de nuestro aparato. Porque inclusive ya el teléfono no solo tiene mensaje de WhatsApp, tiene nuestras relaciones, nuestros temas bancarios y una serie de aplicaciones en que uno tiene información privada, ¿no?

Entonces, para garantizar eso, yo pediría que se obligue a que participe un tercero imparcial que pueda garantizar la transparencia del uso de la información que se podría tener a disposición.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, congresista Susel Paredes.

¿Algún otro parlamentario que quiere participar?

El señor MORANTE FIGARI (FP).— Presidente, Morante.

El señor PRESIDENTE.— El congresista Morante tiene la palabra.

El señor MORANTE FIGARI (FP).— Presidente, más o menos en la misma línea de lo que acaba de señalar la congresista Paredes, me sorprende un poco, porque entiendo que usted tiene formación constitucional.

Estas normas con ciertas autorizaciones a Osiptel de poder acceder a la total información de los usuarios con fines de fiscalización, claramente puede ser violatoria de los derechos a la intimidad del usuario, claramente puede ser violatorio al derecho al secreto de las comunicaciones.

Quienes pueden abrir el secreto de comunicaciones, (4) incluso por mandato constitucional, es a través de un mandato judicial, textualmente está así señalado. Mientras que, por ejemplo, con esto Osiptel podría tranquilamente saber a quiénes, a través de nuestros teléfonos o de nuestro internet que nos dan, enviamos correos electrónicos, de quiénes recibimos, a quiénes llamamos

por teléfono, quiénes nos llaman por teléfono, una serie de información que el día de hoy, por ejemplo, el Ministerio Público, cuando la requiere, tiene que pedir autorización judicial, cuando hace sus investigaciones en la vía penal, y aquí lo estamos haciendo de una forma administrativa, de una forma muy simple, y eso sí creo que es bastante peligroso, presidente.

Además, muchos de estos servicios o cosas que hace Osiptel los terceriza, es decir, los hace a través de empresas que le prestan estos servicios a Osiptel. Y si estas empresas que les prestan servicios, por ejemplo, por decir un caso, me pongo en una situación que no necesariamente es extraña, podría llegar a pasar muy fácilmente bajo la coyuntura actual, que alguno de los trabajadores de estas empresas pueda ser amenazado o extorsionado por bandas criminales para que le pase la información de los usuarios, de sus ubicaciones, de las rutas que toman todos los días a través de la geolocalización y una serie de cosas, accesos a los cuales va a poder tener Osiptel, puede trasladarse esta información, puede revelarse esta información de forma ilegal y tal vez a través de amenazas de organizaciones criminales. Esto, señor presidente, a mí sí me parece bien peligroso.

Creo que, presidente, tendríamos que hacer un mejor estudio de esto, porque honestamente sí lo veo un poco serio, porque, como bien dice también la congresista Paredes, en nuestros celulares hacemos todas nuestras operaciones bancarias, hacemos todas nuestras operaciones financieras, nuestras relaciones sociales y demás. Esto se puede prestar a muchas cosas, presidente. No necesariamente todos los funcionarios de Osiptel pueden ser totalmente honestos, esperemos que sí, pero puede haber alguien que no lo sea, o alguno de los que le presta servicios podría filtrar información que sea sensible para el usuario. Esto debería de ser, señor presidente, o con autorización del usuario o con mandato judicial, ya que claramente aquí se estaría violando el secreto de las comunicaciones.

No creo, presidente, que podríamos darles una autorización tan abierta a Osiptel en este tema. Como le digo, ya el Ministerio Público para pedir esa información necesita autorización judicial. Entonces, ¿qué pasa? ¿Osiptel lo puede hacer a su libre albedrío? Eso no me parece, presidente.

Por otra parte, los plazos de incautación o los plazos de inmovilización son diez días. Bueno, y que se deje de apertura en el reglamento de una forma absolutamente libre, yo creo que eso es también totalmente inequitativo. Yo creo que se debería de... Y además estaríamos violando un principio de legalidad para la aplicación de lo que vendría a ser una sanción o una medida cautelar que tiene que ser mediante ley, no mediante reglamento.

Entonces, yo creo que ahí se le puede poner el plazo que ya tiene de 10 días, ampliable una vez más por 10 días más. De lo contrario, ¿cómo vamos a aplicar una medida cautelar lo que determine un reglamento? Eso tiene que tener base legal, toda vez que es la afectación de derechos de terceros o de administrados. Ese aspecto, señor presidente, creo que también debe ser contemplado.

Como le digo, me sorprende, usted tiene una formación constitucional y creo que conoce muy bien este tipo de preceptos constitucionales.

Yo sugeriría, señor presidente, que se vaya a un cuarto intermedio y se analice mejor este texto, porque aquí a mí sí me parece que hay un tema de violaciones constitucionales muy serio.

Gracias.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, congresista Morante.

Yo quisiera manifestarlo. Nosotros siempre escuchamos los aportes de los parlamentarios y siempre cuando un predictamen vamos a aprobar, vamos a aprobar con un consenso. Entonces, aquí estamos en un foro democrático. Como presidente de la comisión, estoy abierto con todos los aportes que ustedes hacen. Pero este proyecto tiene también opinión favorable del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Entonces, yo les pediría, por favor, que ustedes pueden plantear cuál es el texto que quieren plantear, en qué artículo. Entonces, yo les pido eso, por favor, que planteen el texto y en qué artículo vamos a agregar ese texto y con eso podemos pasar a la votación.

Tiene la palabra la congresista Susel Paredes.

El señor MORANTE FIGARI (FP).— Presidente, perdón...

La señora PAREDES PIQUÉ (CD-JPP).— Gracias, señor presidente.

Tengo conocimiento que está aquí el asesor jurídico de Osiptel, el doctor Gustavo Cámara, y no sé si usted tenga bien permitir que tal vez nos absuelva estas dudas técnicas.

Le solicito, ¿no? Es su facultad, señor presidente.

El señor MORANTE FIGARI (FP).— Presidente, presidente...

El señor PRESIDENTE.— Bueno, a pedido de la congresista Paredes...

El señor MORANTE FIGARI (FP).— Presidente...

El señor PRESIDENTE.— Adelante, congresista Morante.

El señor MORANTE FIGARI (FP).— Sí, yo creo que es importante también escucharlo. Sin embargo, claro, el asesor jurídico de Osiptel es parte interesada en esto.

Usted precisó que se pudiera hacer, digamos, las modificaciones o plantear los textos correspondientes. Y yo le pediría, Presidente, que en la medida de lo que usted ha planteado, pueda hacer un cuarto intermedio para remitirlos más bien por escrito y no vaya a quedar duda alguna sobre alguno de estos temas si lo vemos en la siguiente sesión ordinaria.

El proyecto, sin perjuicio de que, si usted decide que escuchemos al asesor legal, pero creo que sí nos podría dar el espacio de a través de un oficio remitido a su despacho, remitirle el texto de las modificaciones que consideramos pertinentes para efectos de hacer de que este proyecto de ley sea viable. Creo que sí debería ser viable, de hecho, pero, digamos garantizando derechos constitucionales de los ciudadanos, ¿no?

Muchas gracias.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, congresista Morante. Siempre es importante su opinión, sus aportes.

En este caso, sobre el pedido de la congresista Paredes, vamos a dar el uso de la palabra al asesor jurídico de Osiptel.

Por favor.

Le damos por tres minutos el uso de la palabra.

Su nombre, por favor.

El señor CÁMARA LÓPEZ, Gustavo.— Muchas gracias, señor presidente, señoras congresistas, mis respetos.

Mi nombre es Gustavo Cámara López y soy asesor de Osiptel, de Asesoría Jurídica.

Totalmente válidas las inquietudes del congresista, son pertinentes, y por tal motivo, me gustaría aclarar que en ningún momento la propuesta de ley tiene por objeto acceder a información que es propia, que está protegida por el secreto de las telecomunicaciones. En ningún texto de la ley ni el sustento de la misma se señala ello.

¿Y eso por qué razón? Porque ya la propia Ley de desarrollo de las funciones y facultades del Osiptel prohíbe expresamente que nosotros podamos acceder a dicha información.

Leo brevemente. El artículo 8 de esta ley señala secreto e inviolabilidad de las telecomunicaciones.

"En ningún caso, la autoridad competente puede solicitar información que signifique la violación del derecho al secreto y la inviolabilidad de las telecomunicaciones, a que se refiera en la Constitución".

"8.3. No constituye violación del derecho al secreto e 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 y, particularmente, el ejercicio que haga de las facultades contempladas en el artículo 15 de la presente ley", que es aquella información referida a las supervisiones. Proseguir la ley. "En ningún caso el Osiptel podrá exigir la presentación de información que revele el contenido de las telecomunicaciones".

Lo que se pretende con ese artículo, señor Presidente, señores congresistas, es que el Osiptel pueda desarrollar de manera eficiente sus supervisiones a través de las diferentes herramientas tecnológicas que nos ofrece actualmente la tecnología, valga la redundancia, pero en ningún caso, reitero, se trata de información que esté referida al contenido de las comunicaciones, que es aquello que particularmente protege la Constitución.

De hecho, si la preocupación de los congresistas está referida a datos personales, hay que mencionar también que ya la Ley de Datos Personales, particularmente el artículo 14, establece expresamente que puede prescindirse del consentimiento de los abonados cuando se trata de información que es necesaria para el ejercicio del cumplimiento de las funciones. Me pongo un caso. Si fuera necesario pedir el consentimiento a los usuarios para poder acceder a esa información de carácter personal, que reitero, la ley permite, yo tendría que ingresar como Osiptel a cada uno de los..., preguntarle a cada uno de los 10 millones de abonados que podamos tener en Internet, si me da o no permiso para acceder a esa información. Eso es imposible. Esa es la razón por la cual justamente la Ley de Datos Personales autoriza a las entidades a acceder a esta información para poder cumplir con las tareas que tienen asignadas.

Si me permite, también me quería referir, por favor, con relación al tema del plazo de la incautación, que es otro tema que fue abordado por el congresista que precedió. De hecho, ya de por sí está en la ley la facultad del Osiptel de mantener incautados los bienes que retengan supervisiones por 10 días. Y no se ha aplicado precisamente porque es insuficiente.

Las supervisiones pueden tardar años en función a la complejidad. Salvando las diferencias, no nos encontramos pues ante un mercado, ante una industria que sea sencilla. Telecomunicaciones, como el resto de sectores regulados, son complejos.

Es por ese motivo que las supervisiones, que es donde se realizan las incautaciones, pueden tardar dos o tres años, y luego, verificados si se comete o no una infracción, se inicia un procedimiento sancionador para determinar responsabilidad. Es por eso que adicionar un plazo de diez días no sirve, porque, como le reitero, las obligaciones que supervisa el Osiptel son técnicas y eminentemente complejas.

Por eso, yo realmente sustento la posición del regulador en los intereses del usuario, que son justamente las partes que tienen menos información en esta relación de consumo.

Muchísimas gracias.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias al asesor jurídico DE Osiptel.

Tiene la palabra la congresista Susel Paredes.

La señora PAREDES PIQUÉ (CD-JPP).— En el sentido de avanzar, este tema es muy interesante. Me voy a tomar, voy a proponer un texto.

“El Osiptel garantiza que el ejercicio de la facultad de fiscalización se desarrolle en un marco de transparencia, para lo cual cuenta con una auditoría externa que permita resguardar la información que se obtenga y no se utilice para otros fines”. Con ese párrafo, garantizaríamos la privacidad de los datos.

El señor PRESIDENTE.— Congresista Paredes, ¿en qué artículo se va a incorporar lo manifestado?

La señora PAREDES PIQUÉ (CD-JPP).— Como un artículo, como un párrafo más del artículo 15-A, Determinación de herramientas tecnológicas para la fiscalización. Tiene un primer párrafo. Un segundo párrafo sería este, ¿no?

El señor PRESIDENTE.— Nos puede precisar otra vez, por favor, para que todos los señores lo tengan claro y podemos pasarlo después de escuchar.

La señora PAREDES PIQUÉ (CD-JPP).— Con mucho gusto, señor presidente.

En el artículo 15-A, sobre determinación de herramientas tecnológicas para la fiscalización, hay un primer párrafo que

dice: "El Osiptel determina las herramientas tecnológicas y mecanismos necesarios para el acceso a los sistemas de gestión y operación de red, sistemas comerciales, de atención al cliente, de reclamos, bases de datos y cualquier otra plataforma de las empresas operadoras que sean utilizadas para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones de manera permanente, vía remota o en línea, las cuales son de obligatorio cumplimiento por parte de las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones, en los plazos y términos que defina el Osiptel, respetando el artículo 8".

A eso, yo sugiero se le incluya, un segundo párrafo que diga: "El Osiptel garantiza que el ejercicio de la facultad de fiscalización se desarrolle en un marco de transparencia, para lo cual cuenta con una auditoría externa que permita resguardar la información que se obtenga y no se utilice para otros fines". Es un párrafo más del 15-A.

El señor PRESIDENTE.— Está bien, congresista, está bien. Nosotros vamos a considerar en el predictamen ese añadido, el aporte que usted ha hecho.

Entonces, vamos a someter a la votación.

El señor MORANTE FIGARI (FP).— Presidente, presidente...

El señor PRESIDENTE.— Adelante, congresista Morante.

El señor MORANTE FIGARI (FP).— Sí, mire, presidente, en términos reales me parece interesante la propuesta de la congresista Paredes; sin embargo, pues las auditorías toman también sus tiempos y sus espacios y, evidentemente implica que no se hacen de forma permanente, ¿no? Y además es contratar igual un tercero sobre este tema. La problemática de acceso a la información es una problemática que se puede dar diariamente. Ese es el problema.

Entonces, como usted planteó el tema de que podamos hacer nuestros aportes, nuevamente insisto de que se haga este cuarto intermedio y nos dé una semana para revisar bien y mandar los, digamos, añadidos que consideremos pertinentes con el sustento correspondiente, por supuesto, para procurar mejorar el proyecto. (5)

Yo creo que no necesariamente por mucho correr tengamos que sacar un proyecto de ley. Además, hemos escuchado al señor funcionario de Osiptel, en su oportunidad incluso hubiera sido bueno, hacer digamos que Osiptel en sí misma venga a sustentar también este proyecto, y tal vez invitar a la otra parte. Bueno, no se ha hecho, no hay espacio para ello, pero creo que hubiera sido bastante más adecuado que pudieran estar tanto las empresas

supervisadas como el Osiptel pudiendo manifestar sus posiciones con respecto a este tema.

Por eso es que yo le pediría que vayamos a este cuarto intermedio para que cada uno podamos poner nuestras propuestas por escrito y cosa de que digamos quede bastante claro el tema de la redacción del dictamen final.

Muchas gracias.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, congresista Morante.

Solamente para decirlo, aquí en la Comisión de Defensa del Consumidor, bueno, hay un trabajo con un equipo técnico, un equipo técnico totalmente serio, y nosotros igual hemos recibido las diferentes opiniones. Prueba de ello, está también, hay una opinión del sector, en este caso de Ministerio de Transporte y Comunicaciones, hay una opinión favorable. Y entiendo, vamos al voto y este texto también, en la representación nacional, en el Pleno de Parlamento podríamos algunos mejorarlo, ¿no? Entonces, creo que es entendible, entendible.

El señor MORANTE FIGARI (FP).— Si me disculpa, Presidente, un minuto.

Yo entiendo que, claro, tiene usted un equipo técnico, por supuesto, yo en mi comisión también tengo un equipo técnico con el que trabajamos los temas de producción. Obviamente, tenemos opiniones de uno y otro sentido, es obvio pues que el sector sobre el cual está vinculado este tema sea Transportes y Comunicaciones. Y Osiptel que depende o está relacionado con Transportes y Comunicaciones, evidentemente va a opinar a favor ¿no? No creo que opine en contra.

Por eso es que creo, presidente, correspondería más bien que saquemos un proyecto de ley, un dictamen, digamos, más consensuado, porque, claro, usted tiene un equipo técnico pero tal vez se le puede haber pasado cosas, ¿no? En mi comisión, también tenemos un equipo técnico y también seguramente se le pasa cosas. Por eso está el debate de los congresistas, porque somos finalmente nosotros los que decidimos. Si fuera tan fácil como que el equipo técnico definiera, pues simple y llanamente lo que pusieran sería puesto al voto y votado por unanimidad.

Entonces, yo considero, presidente, que es correcto que podamos ir a este cuarto intermedio y poder, en una semana, tenemos esta semana para mandar nuestros documentos con los aportes que podamos hacer, si quiere hasta nos da un plazo pues hasta el jueves para remitirlos, y a partir de ahí se presenta el día lunes que viene el dictamen recogiendo o no recogiendo los aportes. Finalmente, ya es decisión de usted.

Entonces, yo sí le sugeriría eso, presidente. Creo que no es muy difícil, ¿no?

Gracias.

La señora PAREDES PIQUÉ (CD-JPP).— Palabra.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, congresista Morante.

Tiene la palabra la congresista Susel Paredes.

La señora PAREDES PIQUÉ (CD-JPP).— Sí, señor presidente, como a nosotros nos ha llegado con anterioridad los predictámenes, entonces hemos estudiado para poder participar. Y como tengo entendido, por lo que usted ha manifestado, que se va a incluir ese párrafo que garantizaría pues la transparencia del tema, solicito que se ponga al voto aquí el predictamen, y que, en todo caso, como usted muy bien ha señalado, en el Pleno se podría poner un texto sustitutorio. Pero solicito que vaya al voto el predictamen con la inclusión del párrafo que hemos sugerido.

Gracias, presidente.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, congresista Paredes.

Dado que hemos culminado las intervenciones, vamos a someter al voto.

Pido a la Secretaría Técnica proceda a la votación nominal y pido a los congresistas que estén en la plataforma verbalicen su voto para mayor transparencia.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Sí, señor presidente, se saca votación el predictamen recaído en el Proyecto de Ley 3752 con el agregado que ha leído literalmente la congresista Susel Paredes.

El sentido de su voto, congresista Wilson Soto Palacios.

El señor SOTO PALACIOS (AP).— A favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Soto Palacios, a favor.

Congresista Rosangella Barbarán Reyes (); congresista Jorge Morante Figari.

El señor MORANTE FIGARI (FP).— En contra.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Morante Figari, en contra.

Congresista Auristela Obando Morgan.

La señora OBANDO MORGAN (FP).— En contra.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Obando Morgan, en contra.

Congresista Américo Gonza Castillo (); congresista Waldemar Cerrón Rojas.

El señor GONZA CASTILLO (PL).— Gonza, a favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Gonza Castillo, a favor.

Congresista Waldemar Cerrón Rojas ().

La señora BARBARÁN REYES (FP).— Barbarán, en contra.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Barbarán Reyes, en contra.

Congresista José Alberto Arriola Tueros.

El señor ARRIOLA TUEROS (NA).— En contra.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Arriola Tueros, en contra.

Congresista Sigrid Bazán Narro.

La señora BAZÁN NARRO (CD-JPP).— Bazán Narro, a favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Bazán Narro, a favor.

Congresista Susel Paredes Piqué.

La señora PAREDES PIQUÉ (CD-JPP).— Paredes Piqué, a favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Paredes Piqué, a favor.

Congresista Paul Gutiérrez Ticona.

El señor GUTIÉRREZ TICONA (BM).— Gutiérrez Ticona, a favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Gutiérrez Ticona, a favor.

Congresista María de los Milagros Jáuregui Martínez de Aguayo (); congresista José Luna Gálvez (); congresista Luis Cordero Jon Tay.

Se deja constancia que, en el chat de la sesión, la congresista Jáuregui Martínez de Aguayo consigna su voto a favor. Así también el congresista Luis Gustavo Cordero Jon Tay su voto a favor.

El señor LUNA GÁLVEZ (PP).— José Luna, a favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Luna Gálvez, a favor.

Señor presidente, han votado a favor ocho señores congresistas y cuatro votos en contra.

El señor CERRÓN ROJAS (PL).— Cerrón Rojas, a favor.

Por favor, Cerrón Rojas, a favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Se deja constancia del voto a favor del congresista Cerrón Rojas, con lo cual hacen nueve votos a favor y cuatro votos en contra.

El dictamen ha sido aprobado por mayoría.

El señor PRESIDENTE.— Señores congresistas, el predictamen recaído en el Proyecto de Ley 3752/2022-CR ha sido aprobado por nueve votos a favor.

Pasamos al siguiente punto de la agenda.

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.

Paso a sustentar el predictamen.

El proyecto de ley tiene por objeto prohibir la exposición de sal y sodio en las mesas de los restaurantes y otros establecimientos abierto 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.

Asimismo, 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.

Se ha revisado el marco normativo constitucional, así como el ordenamiento jurídico vigente en materia de protección de la salud del consumidor y usuario. Y es pertinente señalar 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.

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, que tiene como objeto la promoción de protección efectiva del derecho a la salud pública y su reglamento.

El Ministerio de Salud ha emitido, como órgano rector en materia de salud, la Resolución Ministerial 822-2018-MINSA, que es la normativa 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, se concluye que el texto dispositivo del Proyecto de Ley 5530, que propone establecer la prohibición de la exhibición del sal y sodio sobre las mesas de los restaurantes o establecimientos abiertos al público, ya se encuentra regulado en el mismo sentido. Por ello, insistir con esta propuesta generaría sobrerregulación y exceso en la organización del ordenamiento jurídico nacional.

Finalmente, señalar 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.

He culminado con la sustentación del predictamen y lo someto al debate.

Los congresistas que quieran intervenir, pueden solicitarlo.

Tiene la palabra la congresista Susel Paredes.

La señora PAREDES PIQUÉ (CD-JPP).— Gracias, señor presidente.

Efectivamente, en la norma técnica 142 del Ministerio de Salud, de Digesa, esta norma técnica sanitaria dice a la letra, lo digo para que quede clarísimo que, efectivamente, no se puede volver a legislar sobre lo mismo: "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, sólo se servirá o dispensará sal de mesa en saleros o en todo lo que haga sus veces si el consumidor lo solicita en forma expresa. Es decir, ya está regulado".

En todo caso, señor presidente, ya que hay una intención en cuidar la salud de las personas, yo le solicito muy respetuosamente que se pregunte a la Asociación de Municipalidades del Perú y a Municipalidad Metropolitana de Lima, qué acciones han tomado para fiscalizar al respecto, porque son las municipalidades las que hacen esta fiscalización.

Entonces, la verdad que yo como todos los días mi menú en la calle y en todas partes te ponen salero, entonces, y no hay ni un letrero, en ningún restaurante he visto un letrero de esos.

Entonces, solicitar, para no estar pidiéndole a todas las municipalidades, a la Metropolitana de Lima y todos sus distritos, y a la Asociación de Municipalidades del Perú, porque tal vez lo que falta es la difusión de la norma y por eso es que se ha presentado este otro proyecto.

Gracias.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, congresista Paredes.

¿algún otro parlamentario que quiere participar?

Si no hay más intervenciones, damos por culminado el debate y pasamos a la votación.

Pido a la Secretaría Técnica proceda a la votación nominal y pido a los colegas congresistas que estén en la plataforma verbalicen su voto para mayor transparencia.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Sí, señor presidente, se saca a votación el dictamen de no aprobación recaído en el Proyecto de Ley 5530.

El sentido de su voto, congresista Wilson Soto Palacios.

El señor SOTO PALACIOS (AP).— A favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Soto Palacios, a favor.

Congresista Rosangella Barbarán Reyes (); congresista Jorge Morante Figari (); congresista Auristela Obando Morgan (); congresista Américo Gonza Castillo.

El señor MORANTE FIGARI (FP).— Morante Figari, a favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Morante Figari, a favor.

El señor GONZA CASTILLO (PL).— Gonza, a favor.

La señora OBANDO MORGAN (FP).— Obando Morgan, a favor de la no aprobación.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Obando Morgan, a favor.

Gonza Castillo, a favor.

Congresista Waldemar Cerrón Rojas.

El señor CERRÓN ROJAS (PL).— Cerrón Rojas, a favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Cerrón Rojas, a favor.

Congresista José Arriola Tueros.

El señor ARRIOLA TUEROS (NA).— A favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Arriola Tueros, a favor. (6)

Congresista Sigrid Bazán Narro.

La señora BAZÁN NARRO (CD-JPP).— A favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Bazán Narro, a favor.

Congresista Susel Paredes Piqué.

La señora PAREDES PIQUÉ (CD-JPP).— Paredes Piqué, a favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Paredes Piqué, a favor.

Congresista Paul Gutiérrez Ticona.

El congresista GUTIÉRREZ TICONA (BM).— Gutiérrez Ticona, a favor.

La SECRETARIA TÉCNICA.— Gutiérrez Ticona, a favor.

Congresista Milagros Jáuregui Martínez de Aguayo deja constancia, a las doce y dieciséis, su voto a favor.

Congresista José Luna Gálvez (); congresista Luis Gustavo Cordero Jon Tay, consigna su voto en abstención.

Congresista Rosangella Barbarán Reyes ().

Señor presidente, han votado 10 señores congresistas a favor y una abstención. El dictamen ha sido aprobado por mayoría.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias.

El predictamen recaído en el Proyecto de Ley 5530/2022-CR ha sido aprobado por mayoría.

La señora BARBARÁN REYES (FP).— Congresista Barbarán, a favor.

El señor PRESIDENTE.— Lo consignamos, congresista, a su voto.

Muchas gracias.

La señora BARBARÁN REYES (FP).— Gracias, presidente.

El señor PRESIDENTE.— También hemos tomado el pedido de la congresista Susel Paredes. Vamos a enviar oficios a las instituciones que ella ha manifestado para pedir un trabajo a través de la Comisión de Defensa Consumidor.

Señores congresistas, vamos a pasar al siguiente punto de la agenda.

Problemática de los usuarios de servicios bancarios, financieros y de seguros, así como de acciones de supervisión y fiscalización de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS.

Colegas, 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. Así 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.

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

Para tratar de esta problemática, hemos invitado a la señora Socorro Heysen Zegarra, superintendente de Banca, Seguros y AFP (SBS), a quien le damos la bienvenida, y así también a su equipo técnico, la señora Mariela Zaldívar Chauca, superintendente adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera, y los señores Jorge Mogrovejo González, superintendente adjunto de Banca y Microfinanzas, y Elio Sánchez Chávez, superintendente adjunto de AFP.

Por favor, nuestra invitada, la saludamos aquí desde la presidencia y también de todos los congresistas miembros de esta comisión.

Vamos a conceder la palabra a la superintendente por 20 minutos para que tenga su exposición.

Esperamos unos minutos, por favor.

Colegas congresistas, continuando con nuestra sesión, aquí tenemos a nuestra invitada, la señora Socorro Heysen Zegarra, superintendente de Banca, Seguros y AFP (SBS).

Tiene la palabra por veinte minutos para su exposición.

La SUPERINTENDENTA DE BANCA, SEGUROS Y ADMINISTRADORAS PRIVADAS DE FONDOS DE PENSIONES, señora Socorro Heysen Zegarra .- Muchas gracias, señor presidente. Antes que nada, agradezco la invitación de la Comisión de Defensa del Consumidor.

Hemos traído una presentación, será breve, y luego estamos llanos, por supuesto, como siempre, a responder las preguntas de los señores congresistas.

Para poner en contexto la sesión, voy a empezar con el marco institucional y el rol de la superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

Voy a dar una breve presentación de la situación actual, qué cosas es lo que la SBS ha venido haciendo y viene realizando, y luego nuestro plan de trabajo con miras al 2024-2025.

Empezando con el tema del rol de la SBS, yo creo que es importante tener en contexto que el sistema financiero peruano está compuesto por una gran cantidad de instituciones y muy diversas. Tenemos 17 empresas de seguros, 11 empresas no captadoras de depósitos, 43 empresas de operaciones múltiples, 336 cooperativas, todas ellas supervisadas por la SBS. Entre las 43 empresas de operaciones múltiples están los bancos, las empresas financieras, las cajas municipales, cajas rurales, que son las empresas con las que los usuarios interactúan más. Y en el Perú, más del 90% de los activos del sistema financiero son de las entidades bancarias. Y en segundo plano en importancia, en términos de activos, están las cajas municipales.

¿Cuál es el rol de la SBS? La SBS tiene cuatro mandatos legales en el marco legal peruano.

El primer mandato, que es el mandato original de la SBS y que data desde el año 1931, desde su fundación, tiene que ver con la protección de los depositantes a través de los sistemas financieros sólidos y sostenibles en el tiempo. Este es el mandato tradicional que llamamos de estabilidad financiera. La SBS busca que las entidades del sistema financiero peruano sean sólidas y sostenibles en el tiempo para proteger a los depositantes.

El siguiente mandato tiene que ver con lo que llamamos integridad financiera, que es el rol de la SBS por el cual busca que los sistemas financieros del Perú no sean utilizados por el crimen para realizar actividades de lavado de activos o financiamiento del terrorismo.

Aquí hacemos un trabajo a través de la UIF, que tiene que ver con la prevención, la detección y la supervisión de una serie de sujetos obligados. Y a través propiamente de otros equipos de la superintendencia, la supervisión de las entidades financieras.

El tercer mandato tiene que ver con la conducta de mercado, que es el mandato que nos trae hoy día a esta sesión. Que tiene que ver con que las entidades financieras realicen un trato justo y adecuado a los usuarios, que les provean de información suficiente y apropiada, y que tengan una gestión de reclamos eficiente.

Y el cuarto mandato tiene que ver con la protección social de los usuarios a través del Sistema Privado de Pensiones en el marco legal vigente.

Esos son los cuatro mandatos, pero el que nos trae hoy a esta sesión es el tercero, que tiene que ver con la conducta de mercado.

¿Cómo realizamos nuestro trabajo?

Nosotros realizamos nuestro trabajo a través de la regulación y de la supervisión. Esas son nuestras dos principales funciones.

Ahora, cuando entramos ya de lleno al marco de conducta de mercado del sistema financiero, tenemos, la SBS no es la única entidad que tiene alguna competencia. Aquí hay un trabajo conjunto y un rol diferenciado que el marco legal le asigna a dos instituciones que son fundamentales.

Por un lado, está la SBS, que tiene el rol de velar por la adecuada conducta de mercado de los sistemas que supervisa; y, por el otro lado, está complementariamente Indecopi, que tiene el trabajo de proteger a los consumidores, promover la competencia en todos los sectores. Los roles son complementarios, y por eso las dos instituciones cooperamos, intercambiamos información, cada uno en sus roles.

El objetivo de la SBS es cautelar por sanas prácticas de negocio en el marco de la estabilidad financiera para generar confianza en el sistema, y lo hacemos a través de una serie de mecanismos de acción a través de nuestra regulación, de nuestra supervisión, formulando observaciones, acciones correctivas y haciendo imposición de sanciones.

Entonces, hay cosas, nuestras sanciones son sanciones por patrones de conducta indebidos, incorrectos, que violan nuestras normas. No son sanciones por reclamos individuales de los clientes. La SBS no tiene una capacidad para resolver controversias individuales, ni tampoco tiene la capacidad legal para exigir al resarcimiento de los clientes en caso de algún faltante de dinero. Esas son funciones que el marco legal le asigna exclusivamente a Indecopi.

Pero la SBS y el Indecopi no son los únicos actores que tienen que ver con el tema. Además de la SBS, hay trabajo de coordinación interinstitucional con una serie de otros actores.

Por un lado, están evidentemente todas las entidades supervisadas que tienen al interior de las entidades supervisadas las defensorías del cliente financiero, las defensorías del asegurado, Alóbanco y una serie de otros mecanismos que ellos tienen para atender a los reclamos de los usuarios.

Y, por otro lado, están una serie de actores del Estado que también son complementarios como Susalud, que responde a los reclamos de los clientes en temas vinculados a temas de salud, temas que tienen que ver con atención hospitalaria, con las empresas prestadoras de salud, que son servicios asegurables que son supervisados por ellos, por Susalud.

Y también está el Ministerio de Justicia en todo lo que se debe a la protección de datos personales, porque hay una autoridad de datos personales que tiene que ver con el tema.

¿Cuál es la situación actual?

Yo creo que primero hablemos de las grandes tendencias. En los últimos años, ya había empezado antes de la pandemia toda una tendencia de innovación tecnológica de incremento de la competencia en el sistema financiero con más actores, con Fintech, con una serie de nuevos operadores y un ingreso de los consumidores al consumo de servicios financieros a través de canales digitales. Todo esto había iniciado antes de la pandemia.

Con la pandemia se aceleró un proceso que ya venía dándose en los años anteriores. Y es un proceso que genera grandes oportunidades para los clientes. Les permite hacer operaciones desde sus casas, con la comodidad de no salir, sin tener que desplazarse, pagar y hacerla rápido, de manera oportuna, de manera segura. O sea, le da una serie de oportunidades. Pero también viene con riesgos. Riesgos que se expresan en una serie de cosas que hemos venido observando en los últimos años.

Primero. Tenemos que los clientes han entrado masivamente a utilizar servicios financieros muchos de ellos sin la adecuada educación financiera y la adecuada preparación para hacer el uso de estos servicios.

Segundo. La innovación rápida y agresiva de las entidades financieras para poder atender digitalmente a sus clientes también genera una serie de inconductas y prácticas comerciales que es las que tienen que ser corregidas por regulación y por supervisión.

Y tercero, hay un gran incremento de la criminalidad y la ciberdelincuencia.

Son tres cosas que están ocurriendo y que tienen que ver con la situación que estamos viendo.

En los cuadros que estamos viendo, en los gráficos que estamos viendo, vemos ahí cómo es que ha venido aumentando el uso del sistema financiero de los adultos que tienen una cuenta en el sistema financiero.

No sé si esto tiene puntero. Sí, ahí está.

En el año 2020, el 42% de los adultos peruanos tenían una cuenta en el sistema financiero, mientras que al segundo trimestre del 2023 ya llegamos al 59%. **(7)** Todavía no tenemos a todos los adultos con cuentas en el sistema financiero, pero el aumento es

notorio, es casi 20 puntos de aumento de porcentaje de población que ha ingresado a utilizar el sistema financiero.

Muchas personas realizan o su interrelación con el sistema financiero, casi la mitad, a través de mecanismos digitales. Y esta información es del año 2021. En esta de acá, estamos con información bastante desactualizada. Si hiciéramos la misma encuesta a la fecha en el año 2023, yo aseguro que esto sería muchísimo más de la mitad de los clientes del sistema financiero que interactúan digitalmente con el sistema financiero.

La tenencia de billeteras digitales. Casi el 50% de los peruanos cuentan con billeteras digitales y el ticket promedio de las billeteras digitales es de 50 soles por transacción, a diferencia de las transacciones que se hacen a través de tarjetas de débito, que son casi 100 soles, o de las transacciones que se hacen a través de tarjetas de crédito que tienen en promedio 250 soles.

Entonces, los clientes pueden interactuar con el sistema financiero a través de los tres mecanismos para distintos tipos de transacciones: billeteras digitales para las cosas menudas, tarjetas de débito para cosas un poquito más grandes y tarjetas de crédito para compras mayores. Ese es un poco el patrón que estamos viendo y que se refleja en el gráfico de la derecha con el gran aumento de operaciones monetarias a través de bancos y financieras, a través de la banca móvil.

i nosotros vemos los otros canales, el POS, la banca por internet, el uso de agencias, esos han venido aumentando, pero no mucho. Están todas las líneas pegadas al eje horizontal, mientras que la banca móvil ha tenido una explosión enorme del año 2021 a la fecha.

Veamos el tema de educación financiera en Perú. Y esta es una encuesta internacional que se realiza a todos los adultos. Y el resultado, para ir rápidamente, es que el 41% de los adultos peruanos no cumple con las condiciones y calificaciones mínimas para poder interactuar adecuadamente con el sistema financiero. Tenemos una gran brecha de formación en educación financiera en el país, que es algo que tenemos que atender. Y es algo que tiene que ser atendido desde las escuelas, desde las universidades, desde los distintos mecanismos que tiene el sistema, el Estado peruano y el sector privado para ofrecer servicios de educación. Pero también hay un rol para la SBS y para las entidades financieras.

No voy a entrar al detalle de los resultados, las desagregaciones, pero es más del 40% que no tiene las capacidades mínimas, el 45% que tiene capacidades medias, y solo el 11% que tiene capacidades suficientes, adecuadas.

Por ejemplo, solo dos de cada diez adultos tienden a actualizar sus contraseñas de manera regular. El resto crea la contraseña y la deja ahí. Solo tres de cada diez reconocen la validez de las firmas digitales.

Solo cuatro de cada diez verifican que los productos financieros sean proporcionados por entidades que están bajo la supervisión de la SBS. Los demás contratan independientemente de que las empresas no tengan ningún tipo de supervisión ni de protección.

Otra de las cosas que también ha venido aumentando, y aquí lo vemos, esta también es una estadística desactualizada, pero que también nos da una figura, es la ciberdelincuencia. Al año 2021, a septiembre, en octubre de 2021, ya había 12 827 denuncias presentadas a la Policía Nacional por temas vinculados a ciberdelitos.

Y aquí a la derecha hay una distribución de los delitos informáticos de distintos tipos, y la mayor parte son por fraude informático, los reportados a la policía.

Nuevamente, esta data es del año 2021. Si nos actualizamos, por supuesto que vamos a tener cifras mucho mayores.

Cada vez la ciberdelincuencia es más sofisticada. Cada vez, además, se contacta, así como nosotros los reguladores, los congresistas, el Ejecutivo, contacta con sus pares a nivel internacional, la ciberdelincuencia también contacta con sus pares a nivel internacional. Intercambian información sobre qué ciberdelitos o qué delitos informáticos son más efectivos en un país. Y si ya fueron efectivos en un país, se pasan la voz y lo aplican en otro país, y eso pasa muchísimo en América Latina.

Entonces, los clientes financieros somos bombardeados por distintos intentos, distintos mecanismos para tratar de obtener nuestra información privada por los delincuentes que están en el espacio digital. Nos mandan correos electrónicos tratando de que hagamos clic en algún *link* para entrar a una página web falsa. Tratan de que entremos a un mensaje de texto y hagamos clic y les proporcionemos nuestra información, nuestro *password*, nuestro *code*, nuestro token.

Tratan de hacerlo de manera telefónica, llamándonos por teléfono, diciendo que es el banco o que es la caja, y tratando de que nosotros nuevamente le demos la información.

O incluso a través de algún mecanismo fotocopiando nuestra huella digital y generando a través de algún adhesivo una huella digital falsa, que lo que trata es de suplantar nuestra identidad.

Todos estos, y no solo eso, estas webs falsas que vemos cuando hacemos, entramos a Google, por ejemplo, para hacer una búsqueda

y tratar de ingresar a nuestro banco, a veces, en la primera fila de anuncios, ¿qué cosa aparece? Aparece una web falsa por el delincuente que ha pagado, ha suplantado la web de la entidad financiera y ha pagado publicidad, por lo tanto, aparece en primera fila. Todo eso es el ataque masivo.

Entonces, ¿qué cosa es lo que quiere decir esto? Que las personas no solo tenemos que estar educadas, tener educación financiera, sino que tenemos que estar enormemente atentos y ser muy diligentes con la manera en que somos bombardeados por este tipo de mensajes que tratan de engañarnos y de hacer caer en trampas.

¿Qué cosa es lo que viene haciendo la SBS al respecto de todos estos problemas?

Primero. Tratamos de hacer acciones para enfrentar, vuelvo a repetir, los tres grandes problemas que tenemos. Las brechas de educación financiera, inadecuadas prácticas comerciales y el incremento de la criminalidad y ciberdelincuencia.

En el tema del medio, o sea, prácticas inadecuadas comerciales, es donde más tenemos nosotros un rol directo y responsabilidad expresa en el marco legal. Nosotros trabajamos a través de regulación y supervisión, mejorando nuestra regulación, mejorando nuestra supervisión, para tratar de detectar cuáles son los patrones de prácticas inadecuadas, de conducta, irlos corrigiendo, y en el caso de que no se corrijan, ir sancionando a los casos de inconductas.

Pero también hacemos campañas de sensibilización por distintos canales, redes sociales; hacemos campañas de educación financiera, hemos educado más de 24 000 maestros a lo largo de los últimos años para temas de educación financiera, tenemos contactos a nivel internacional compartiendo información con otros reguladores, supervisores.

Y hacemos mejoras en la detección y respuesta de los patrones que se detectan en redes sociales.

En el marco de educación financiera, por ejemplo, tenemos el programa *Finanzas en el cole* y el programa *Finanzas para ti*. Ambos programas han recibido reconocimientos tanto a nivel local como a nivel internacional.

En el caso de *Finanzas en el cole*, es donde hemos educado a 24 000 maestros y a través de él indirectamente a un millón y medio de niños.

Y en *Finanzas para ti*, son educación para jóvenes o adultos, principalmente a través de charlas o redes sociales.

Esto es una gota de agua en el desierto. Pero eso es lo que la superintendencia puede hacer. Podemos hacer más, pero para poder cumplir con suplir la brecha de educación financiera a nivel nacional se necesita una acción coordinada de una serie de instituciones del Estado y del sector privado para buscar que esto de acá se corrija.

En este caso, estoy presentando, hemos preparado los textos escolares que utilice el Minedu en la currícula escolar, porque ahora en la currícula escolar ya está la educación financiera como una de las materias que deben ser dictadas en secundaria y ahora incluso en primaria. Pero nuevamente tenemos el tema de la necesidad de que existan todos los maestros, los más de 200 000 maestros que tendrían que estar entrenados en este tema, cómo hacer para capacitar a los 200 000 maestros.

Nosotros hemos venido haciendo, como hemos venido diciendo, nuestras gotitas de agua, necesitamos algo mucho más de mayor alcance, de mayor envergadura. Eso requiere músculo financiero, o sea, requiere presupuesto público.

Nuevamente, hacemos campañas de educación financiera sobre temas de ciberseguridad, calificación crediticia, informalidad financiera, consejos de ahorro. O sea, hacemos una gran cantidad de campañas en todas nuestras páginas y todos los canales que tienen que tiene la superintendencia de Facebook, Instagram, Twitter, o ahora X, YouTube, LinkedIn. Y tenemos una gran cantidad de personas que se conectan con nuestros servicios. Además de eso, hacemos orientaciones directas a los usuarios, llamadas telefónicas o respuestas directas a sus preguntas.

Y aquí están básicamente los canales y canal presencial, porque tenemos además presencia física en 13 regiones del país, y el resto de regiones son atendidas vía telefónica, correo electrónico o redes sociales.

En regulación y supervisión, nosotros hemos venido trabajando desde el año 2017 en que emitimos la primera norma de conducta de mercado en establecer un marco adecuado para la conducta de mercado en las instituciones financieras.

Desde las responsabilidades del directorio de las entidades financieras, pasando por las responsabilidades de las gerencias y los distintos órganos de las instituciones financieras, buscando que la cultura de las entidades financieras vaya absorbiendo una mejor conducta de mercado, que busque sanas prácticas de negocio, transparencia de información y una adecuada gestión de reclamo.

A lo largo de los años, después de la primera norma del año 2017, hemos venido mejorando las siguientes normas y cada año sacamos regulaciones que buscan corregir algunas cosas nuevas que hemos

venido detectando o que han sido detectadas en los patrones a través de las quejas de los usuarios o a través de la información que se recibe en redes sociales.

Por ejemplo, en el año 2021, actualizamos nuestra norma de gestión de riesgo de ciberseguridad para las entidades financieras, pidiéndoles una gran cantidad de acciones que tenían que tomar, empezando por la doble autenticación para hacer la gran mayoría de transacciones, de modo que las transacciones tengan, necesariamente, salvo las transacciones, las microtransacciones, una doble autenticación en el momento de realizarse.

También hemos venido mejorando nuestra norma de conducta de mercado de sectores financieros y de seguros. Hemos actualizado nuestra norma de reclamos, nuestra gestión de reclamos, y dentro de los próximos meses vamos a publicar una nueva versión actualizada en gestión de conducta de mercado para actualizar algunos temas vinculados a ciberseguridad y a tarjetas de crédito y a gestión de reclamos.

Entonces, es un trabajo continuo de mejora en regulación.

En supervisión trabajamos, tenemos un equipo de trabajo de como 90 personas que realiza trabajos de supervisión de entidades financieras y atención al ciudadano. Y se basa esta supervisión en una gran cantidad de información que vamos recolectando, tanto la información que recolectamos directamente de los supervisados, como las denuncias y reclamos que recibimos de los usuarios o que recibe Indecopi de los usuarios porque hay un intercambio de información que tenemos con Indecopi. Nosotros les pasamos información a ellos, ellos nos pasan información a nosotros. Cuando nosotros detectamos un patrón, les pasamos información a ellos.

Luego hay una búsqueda que hacemos en redes sociales también sobre los reclamos o las quejas que no llegan directamente a nosotros, **(8)** pero están por redes sociales, los estudios para poder estimar patrones también y una información de terceros. Todo eso se expresa luego en resultados para definir el perfil de riesgo de cada una de las entidades financieras vinculadas a la conducta de mercado que tienen con respecto a sus usuarios.

¿Qué empresas tienen qué tipo de debilidades? Hacemos observaciones y recomendaciones para que las corrijan, hacemos evaluación de nuestras normas para ver qué normas requieren ser ajustadas, y hacemos sanciones para incumplimientos que reflejen faltas a nuestras regulaciones o que reflejen patrones de conducta inadecuados. Todo eso es lo que venimos haciendo.

Y como resultado de estas acciones, lo que vemos es que, en el último año, en los últimos dos años, desde el 2022 al 2023, el

número de reclamos por transacciones ha venido cayendo en el sistema financiero. Tuvo un pico en el año de la pandemia, que llegó al máximo de reclamos; en el año 2021, bajó en algo, pero seguía siendo mucho mayor a los reclamos prepandemia. Pero en el año 2022 ya notamos, y 2023, una baja en el número de reclamos por transacción. Pero no solo hay una baja en el número de reclamos por transacción, porque podrían decir ustedes, bueno, están bajando los reclamos por transacción porque están creciendo mucho las transacciones y, entonces, los reclamos siguen creciendo, pero como las transacciones crecen más, los reclamos por transacción están bajando.

Pero no es solo eso, también hemos notado que a partir del 2022 el número de reclamos absoluto ha caído. O sea, hay 8% menos del número de reclamos absoluto y en el año 2023, 9% negativo otra vez. Entonces, no digo que las cosas estén bien. Lo que digo es que estamos avanzando.

Ahora, en azul, aquí en estos gráficos, hay un tema que es lo que nos está causando, nos está preocupando más a nosotros, a ustedes también, por lo que vi en el resumen que hizo el presidente de la comisión al iniciar la sesión, las famosas operaciones no reconocidas. Las famosas operaciones no reconocidas en los reclamos son estas que están marcadas en el gráfico en un azulito, que han pasado a ser una de las de las fuentes principales de reclamo en el sistema financiero.

Si bien ha bajado un poquito, acá está, está nuevamente por cada 10 000 operaciones, incluso las operaciones no reconocidas también han bajado un poquito en el 2023, todavía sigue siendo una fuente enorme de preocupación. Lo que ha bajado más son los reclamos directos por tarjetas de crédito y tarjetas de débito. Esos son los reclamos que han bajado más. Pero los reclamos de operaciones no reconocidas están ahí más o menos estables, bajando, pero no bajando mucho. Y entonces ahí es el foco de la atención.

Entonces, ¿cuál es el plan de trabajo? Y el plan de trabajo tiene que atender los temas que hemos venido diciendo. Tiene que atender los temas de brechas de educación, tiene que atender los temas de ciberdelincuencia y tiene que atender los temas de regulación y supervisión. Nuevamente, las tres cosas.

Por el lado de educación financiera, nosotros somos parte de la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera, que tiene dentro objetivos para la mejora de la educación financiera, y ahí trabajamos de manera coordinada con una serie de otros organismos del Estado, y seguiremos haciendo eso y ampliaremos incluso nuestro trabajo de educación financiera y sobre todo los trabajos de sensibilización, porque el problema no es solo de educación financiera. Además de educación financiera, hay un tema de que los usuarios tienen que ser sensibles, de que tienen

que estar muy atentos cuando interactúan digitalmente con instituciones financieras o supuestas instituciones financieras a través del teléfono, a través de correo, a través de...

Las entidades financieras no le van a pedir datos a través del correo electrónico o a través de un mensaje de texto. No le van a pedir datos, no le van a pedir que haga clic en un link y que meta sus datos. Eso no se lo van a pedir, no lo hacen.

Necesitamos sensibilizar a todos los usuarios para que los usuarios estén atentos y no caigan en las trampas, porque las trampas van a seguir viniendo y van a irse modificando e innovando, y tenemos que seguirlas detectando para ver qué otra trampa nueva aparece para volver a alertar a los usuarios. Ese es un trabajo que lo tenemos que hacer nosotros, lo tienen que hacer las instituciones financieras también, pero todos tenemos que ayudar, los medios de comunicación, los congresistas, el Ministerio de Educación, todos tenemos que ayudar para que los usuarios no solo sean más educados financieramente, sino que estén más alertas, porque la ciberdelincuencia está por todos lados.

Luego, seguiremos mejorando nuestras regulaciones. En el año 2023 y 2024, vamos a trabajar... ¡Uy!, ¿qué pasó? Algo se cayó en la máquina de acá.

Seguiremos mejorando nuestras regulaciones financieras, pidiéndoles a los bancos que le den más información a los usuarios sobre los servicios financieros que brindan y que hagan también campañas ellos mismos de sensibilización.

Necesitamos, además, reforzar los requerimientos para cuando los bancos y las entidades financieras crean nuevos productos, porque a veces, con el ánimo de innovar y de crear nuevos productos y de generar más ingresos, se crean nuevos productos sin la debida diligencia, sin que el oficial de conducta de la entidad, el encargado de protección al consumidor dentro de cada banco participe en el diseño.

Lo que vamos a hacer es que el oficial de conducta participe en el diseño de todos los productos en los cuales hay alguna, el producto va a ser vendido a personas naturales. Yo entiendo que no participe si el producto va a ser vendido a personas jurídicas altamente competentes, pero si el producto va a ser vendido a personas naturales, debería participar el oficial de conducta para que pueda alertar sobre los riesgos para los consumidores desde la propia creación y diseño del producto.

Y más adelante vamos a seguir trabajando en lo que se llama gobierno del producto, para que las entidades financieras establezcan adecuados procedimientos sobre ese tema.

Y luego en temas de mejora de supervisión, estamos trabajando mucho con inteligencia artificial para detectar patrones en redes sociales.

Ya no es simplemente que revisamos las redes sociales y miramos uno a uno las cuentas de los clientes que más hablan, sino que podemos, a través de inteligencia artificial, detectar patrones comunes en distintos tipos de reclamos, relacionarlos con reclamos presentados en otro tipo de mecanismos, en otro tipo de canales; detectar, por ejemplo, un análisis de todos los reclamos presentados por escrito, no solo en nosotros, sino en Indecopi para poder generar más rápidamente las respuestas que tenemos que generar.

Luego, continuamos trabajando en coordinación institucional con Indecopi, que es el más cercano para estos temas, pero también con el Ministerio de Economía, con la SMV, con el Banco Central, con Osiptel, con la Policía Nacional, con el Reniec y con otros organismos.

En suma, señor presidente, tenemos una etapa de gran innovación y de gran demanda por productos financieros y gran crecimiento de los productos financieros digitales, y eso genera muchas oportunidades, pero también riesgos, y todos tenemos que ser conscientes de esos riesgos.

Nosotros estamos adoptando medidas para reducir esos riesgos a través de educación financiera, a través de mejoras en regulación y supervisión y a través de la coordinación interinstitucional. Necesitamos seguir trabajando en eso, ampliar el trabajo en coordinación interinstitucional para poder llegar a tener un mayor alcance y en eso estamos con nuestro plan de trabajo.

Muchas gracias, señor presidente.

El señor PRESIDENTE.— Agradecemos por la exposición a nuestra invitada, a la superintendente de Banca, Seguros y AFP.

¿Si algún congresista desea intervenir, hacer alguna pregunta?

Tiene la palabra la congresista Susel Paredes.

La señora PAREDES PIQUÉ (CD-JPP).— Gracias, presidente.

Por su intermedio, agradecer a la superintendente por la exposición que nos ha dado, está clara y muestra pues las preocupaciones, porque de verdad, Presidente, yo no cambio mi clave.

Ahora, terminando, voy a cambiar, porque ya me preocupé. Y creo que muy poca gente cambia con frecuencia sus claves, Es más,

usan la misma clave para todo. O sea que estoy más perdida todavía.

Entonces, ¿cuáles son los retos que tiene que enfrentar la superintendencia para mejorar este tema de la educación e inclusión financiera, porque es un tema complejo por lo que veo? O sea, yo soy una otra persona mayor, con formación universitaria, hago mis estos y no cambio la clave.

O sea, imagínese, pues, otra persona mayor que con las justas hace una transferencia o le pueden instalar en el teléfono de una persona mayor y no tendría control de quién le hace de apoyo, ¿no? Y podría hacer transferencias, que son, si uno las ve, totalmente lícitas.

Y ahí cuando veo poblaciones vulnerables, me parece que los más vulnerables serían los adultos mayores que no han tenido, o sea, no han nacido con el celular, como las nuevas generaciones que al año ya le dan un celular para que no llore.

Entonces, esa población vulnerable, ¿cómo podríamos enfrentar ese reto, especialmente con las personas adultas mayores?

Y también me preguntaba, a los bancos debe interesarles que no se hagan pasar por ellos, ¿no? O sea, y ellos, ¿de qué manera pueden tener, pueden hacer una alianza estratégica para que ellos apoyen en vigilancia o ciberpatrullaje? Por ejemplo, para los casos de trata de personas con fines de explotación sexual o de niños, se hace ciberpatrullaje. Y eso lo hace una unidad en la policía encargada de los temas informáticos, que son capos. Pero lo último que yo escuché fue que para hacer ciberpatrullaje, en casos de niños y niñas para captarlos para explotación sexual infantil, había sólo dos policías en este gigantesco universo.

Entonces, cómo podríamos hacer para que... O tal vez a través de la comisión, señor presidente, solicitar, por ejemplo, cuántos efectivos están haciendo ciberpatrullaje para...

Así como vemos a los delincuentes por la calle, también ahora los delincuentes están en el internet, ¿no?

Entonces, en conclusión, con la asociación de bancos, ¿qué tipo de alianzas se podrían hacer? Si pudieran contar con nosotros, señor presidente, para, tal vez, intermediar, porque ellos tienen recursos y son los más interesados en que no se hagan pasar por ellos.

Y el otro es, ¿qué coordinaciones podemos hacer? Tal vez invitar, señor presidente, al encargado de informática de la Policía Nacional para que nos diga cómo está trabajando eso, porque ellos tienen una unidad de delitos informáticos.

Entonces, que vengan y nos digan, la Divindat. Invitarlos, señor presidente, me parece que sería interesante, y que nos digan qué están haciendo, porque sí es preocupante. O sea, ya hay tiendas de departamentos que están cerrando sus locales físicos porque están todos trasladándose al comercio electrónico. Entonces, esas son las inquietudes que me produce la exposición de la señora superintendente, señor presidente.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, congresista Paredes.

¿Algún otro parlamentario que quiera hacerle alguna pregunta a la superintendente?

Yo también, en mi calidad de presidente de esta comisión, yo quisiera hacer algunas preguntas a nuestra invitada. Yo sí tengo unas cinco o seis preguntas, creo.

La pregunta uno va 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 Mype, usuarios sin historial crediticio y aquellos clientes riesgosos en general?

La pregunta 2, en la actualidad en un crédito otorgado por las entidades financieras aplican una fórmula para el cálculo de las cuotas **(9)**, 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, intereses 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?

Pregunta 3. ¿Qué avances normativos con relación a los negocios piramidales tiene previsto la SBS, considerando su incremento en los últimos años?

La pregunta 4. ¿Cuáles son las actuales comisiones financieras que estarían siendo evaluadas por la SBS a fin de determinar su procedencia?

5. 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 copias de seguridad. ¿Este problema ya ha sido solucionado o ha habido alguna incidencia en otras entidades financieras?

Pregunta 6. En sesión pasada, los funcionarios del Banco de la Nación afirmaron que las cámaras de seguridad que se instalan en

los cajeros automáticos no serían obligatorias, ni es un requisito exigido por la SBS. ¿Esta afirmación es correcta?

Y otro punto, aquí la SBS, ¿cómo está garantizando? Tenemos en cuenta, hemos visto sobre las noticias, por ejemplo, en el caso de Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz. O sea, ¿cómo se está garantizando a los ahorristas del sistema financiero para que se haga la devolución de sus ahorros?

Y como última pregunta, también en la Comisión de Defensa Consumidor, nosotros tenemos una plataforma donde los ciudadanos participan cuando nosotros hacemos público nuestra agenda.

Entonces, nos ha llegado una pregunta del ciudadano Gabriel Bustamante Sánchez, con DNI 07399154. Él nos manifiesta, el año 2022, la SBS informó al Congreso vía la Comisión de Defensa del Consumidor que existían 24 464 fallecidos, cuyos herederos no se habían acercado a cobrar los fondos que retenían las AFP y eran trescientos cuarenta y cinco millones de soles.

Este año, dice el ciudadano, solicité actualización de cifras y la SBS, en oficio 50993-2023-SBS del 08-09-2023, que adjuntó el ciudadano, señala que no nos atenderán por transparencia. Se debe informar al Congreso de la República.

Esas son todas las preguntas que tenía que solicitar, señora superintendente de Banca y Seguros. Y nosotros escuchamos sus respuestas.

La SUPERINTENDENTA DE BANCA, SEGUROS Y ADMINISTRADORAS PRIVADAS DE FONDOS DE PENSIONES, señora Socorro Heysen Zegarra.— Muchas gracias, señor Presidente. Muchas gracias, congresista Paredes.

Con su venia, señor presidente, voy a responder algunas de las preguntas y luego voy a pasarle la palabra a la señora Saldívar y al señor Mogrovejo para que me ayude con algunas otras respuestas.

Creo que quizás le paso primero la palabra a Mariela Saldívar para que vean las preguntas de la congresista Paredes, que creo que están más vinculadas a temas que ella maneja.

El señor PRESIDENTE.— Tiene la palabra la señora Mariela Saldívar.

La SUPERINTENDENTA ADJUNTA DE LA CONDUCTA DE MERCADO E INCLUSIÓN FINANCIERA, señora Mariela Zaldívar Chauca.— Buenas tardes.

Sí, gracias por la pregunta, congresista Paredes. En realidad, lo que usted señala es correcto, es un reto muy importante el poder llevar educación financiera y sensibilizar a las personas respecto de los nuevos riesgos que hoy día se enfrentan.

Hay nuevos clientes, hemos crecido, como señaló la señora superintendente Socorro Heysen, hemos crecido de 42% a 59% en tendencia de cuentas. Eso quiere decir personas que hoy día cuentan con una tarjeta de débito para poder operar en un mercado digital, en un mercado formal.

Como bien refiere usted, es el mercado real el que también está cambiando su modelo de negocio para actuar en un mundo digital y ganar esta eficiencia que se obtiene en este trabajo.

Entonces, un reto importante, porque estas personas por primera vez ingresan al sistema financiero, no solo estas personas, es las familias ingresan por primera vez al sistema financiero sin la experiencia de los padres para haber podido aprender el funcionamiento de este sistema.

Nuevos grupos vulnerables, no solamente es porque ingresan más personas vulnerables, sino que también se tranza más. Anteriormente, años atrás, una persona se acercaba al banco a final de mes para hacer las transacciones que correspondían. Hoy día, a través de las billeteras, prácticamente todos los días se está transando. Por eso, tickets promedio, que antes podían llegar a 100 soles o 250 soles en las transferencias, digamos, tradicionales, hoy día están en 50 soles, ¿no? Entonces hay una mayor exposición por ese lado.

¿Qué hacer? ¿Cuál es el reto? En realidad, y reitero lo que señala Socorro Heysen, es que necesita de un trabajo coordinado. Es imposible poder llegar a todos solos. Necesita un esfuerzo del sector público, necesita un esfuerzo del sector privado y de la sociedad en su conjunto.

A través de escuelas, si bien se han incorporado las competencias financieras desde el año 2009 en secundaria, 17 en primaria, hoy día los profesores no están listos para operar en este sector y para poder llevar estos conocimientos a los alumnos de una manera eficaz. Todavía tenemos estas brechas importantes, donde cuatro de cada diez peruanos no tienen ningún tipo de capacidad para operar en el sistema financiero. No hablemos de capacidades digitales, solamente para operar en el sistema financiero. Y ese 13% que hoy día tiene capacidades también está expuesto a estos riesgos de estar tan lejos como de un clic para poder acceder a algún servicio.

Y a veces en este país que se mueve muy rápido, ya llega, le llega un correo, uno quiere salir rápido del tema, da clic y empieza a introducir información sin darse cuenta, exponiendo sus ahorros, exponiendo en realidad sus activos.

Entonces, yo creo que el principal reto viene por una articulación, poder empezar con escuelas o continuar el trabajo con escuelas, pero esto es un trabajo de largo aliento. Estamos

hablando de niños que saldrán mejor preparados, pero que son niños todavía.

Y hacia la población adulta, yo creo que hay un esfuerzo grande que tiene que ser la industria financiera, que tenemos que hacer los reguladores, que tiene que hacer el Congreso de la República, el Ejecutivo y todos en su conjunto para poder articular esfuerzos y no ir todos a un sector, porque a veces del mapeo de iniciativas de educación financiera que hacemos, es todos van a la misma región a abordar el mismo tema. Y yo creo que necesitamos poder articular mejor estos esfuerzos.

Muchas gracias, señor presidente.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias.

La SUPERINTENDENTA DE BANCA, SEGUROS Y ADMINISTRADORAS PRIVADAS DE FONDOS DE PENSIONES, señora Socorro Heysen Zegarra.— Gracias, Mariela.

Paso a responder, entonces, las preguntas del congresista Soto.

La primera pregunta tiene que ver con la Ley 31143, que es la Ley de Protección a la Usura, y cuál es el impacto en los usuarios y en los clientes riesgosos. Y yo agradezco la pregunta, porque en realidad, nuestros estudios y los estudios que ha realizado el propio Banco Central muestran que sí ha habido un impacto de esta ley, un impacto 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 tienen, no siguen ninguna ley, ni tienen ningún reparo en atacar y en pegarle a la persona que le ha tomado crédito y ha incumplido un pago.

Y, entonces, yo creo que la Ley de protección a 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, y eso es más difícil de medir, ha hecho que el número de clientes que se inserta, que se incluye al sistema financiero, haya caído.

Entonces, no ha habido solo el retiro, sino ha habido también una inclusión más lenta. Y, entonces, yo me pregunto, y nosotros lo podemos ver en las estadísticas. Hace un rato hemos presentado estadísticas del crecimiento de las personas que tienen una cuenta bancaria y hemos mostrado un crecimiento muy fuerte, pasaba de 42% a 59%, en tres, cuatro años. Esos son los clientes que tienen una cuenta bancaria, que han empezado a interactuar.

¿Qué ha pasado en el mismo período con los clientes que tienen crédito, el porcentaje de la población que tiene crédito? No ha crecido mucho. Está bastante estable. Y, entonces, está bastante

estable por varias razones. Por la inclusión más lenta, por el retiro de los clientes que las tasas más altas, pero también probablemente por producto de la pandemia y de la recesión que han hecho que varios clientes que antes eran sujetos de crédito ya no lo son.

Entonces, por el lado de la inclusión financiera crediticia, no tenemos un avance notorio en los últimos años. O sea, ha habido, pero no en la misma magnitud que el avance en los clientes que interactúan a través de cuentas de depósitos o de pagos.

Ahora, esto de repente, parte de esto está bien, en el sentido de que si no están preparados para interactuar con el sistema financiero vía créditos, es mejor que no se endeuden porque después terminan saliendo del sistema financiero con un castigo. O sea, es mejor no tomar crédito, no solo del sistema financiero sino de nadie, si es que una persona no tiene unos conocimientos básicos para poder manejar sus finanzas de manera adecuada.

Y, entonces, es casi un problema del huevo y la gallina, ¿qué queremos? Más inclusión financiera sin educación financiera puede querer decir más peruanos expuestos a ser excluidos después.

Entonces, responsablemente quizás está bien que vayamos más lento en el lado de crédito y que esforcemos, pongamos los mayores esfuerzos en educación financiera para avanzar en el lado de pagos, en el lado de depósitos, y educarlos en ese campo para que después, cuando tengan una educación bien afianzada en ese campo, puedan ir ingresando más lentamente por el lado del crédito. Eso con respecto al tema de la Ley 31143.

Con respecto a los negocios piramidales en incremento, en efecto, hay un incremento de... O sea, no solo nos atacan por el lado de tratar de suplantarnos y de utilizar información y obtener información de nuestras cuentas, sino que nos ofrecen grandes rentabilidades de manera muchas veces digital por una serie de productos que se ven demasiado buenos para ser verdad. Y en realidad cuando una cosa se ve demasiado buena para ser verdad, usualmente es demasiado buena para ser verdad y no es verdad; y entonces ha habido muchas maneras ilegales de promover estas cosas, estos créditos, perdón, estos negocios piramidales, incluso suplantando la identidad de personas famosas, conocidas, de periodistas, hasta de la presidenta de la República, para tratar de venderle a alguien, a una persona, y hacerla caer en que va a obtener una rentabilidad del 50% en un mes por poner su dinero.

Entonces, hay ahí un trabajo que hacer. Es parte del mismo trabajo que venimos haciendo, trabajo de educación financiera, de sensibilización de la población, y trabajo además de ir cerrando a las entidades que hacen informalidad financiera. **(10)**

La SBS tiene una responsabilidad frente a realizar. Cada vez que detectamos, cada vez que nos informan de un caso de informalidad financiera, lo hacemos público. Todos los meses sacamos listas de redes sociales o de direcciones de WhatsApp o de distintos tipos de redes que están haciendo intentos de informalidad financiera y las denunciemos a la Policía Nacional.

Pero ¿qué pasa con las redes sociales y con el crimen digital?

Nosotros denunciemos a esta y cambian de nombre y hacen otra, los mismos. Los mismos, denunciemos, no sé, no quiero dar un nombre porque de repente es una empresa legítima. La empresa XXX y al mes siguiente aparece la empresa ZZZ, que es la misma estafa con otro nombre. Y, entonces, siempre estamos en una guerra interminable que tenemos que continuar.

Entonces, aquí también es importante la sensibilidad de los usuarios, la responsabilidad de los usuarios de, por favor, no caer en cosas que parecen demasiado buenas para ser ciertas. Porque por más que vayamos nosotros haciendo un esfuerzo muy grande, en el mundo digital de la delincuencia ciber siempre se puede crear otra página, otra página y otra página.

Y más aún, muchos de los criminales ni siquiera están en el Perú. Entonces, denunciemos ante la Policía Nacional y la Policía Nacional qué cosa es lo que puede hacer si el delincuente está en ...no sé, en Nigeria o México o no sé dónde. Entonces, el crimen es global y nosotros tenemos una jurisdicción nacional.

Entonces, cada vez más la exigencia sobre los usuarios de responsabilidad y de precaución, de prudencia, es mayor.

La pregunta sobre el Banco de la Nación. Lo que dijo el gerente general del Banco de la Nación de que las cámaras en cajeros automáticos no era una exigencia de la SBS.

Primero, quiero hacer una aclaración, que la seguridad física en las agencias de las instituciones financieras en el Perú no está bajo la responsabilidad de la SBS, sino de la Sucamec, que depende del Ministerio del Interior.

Sí, ellos establecen los requisitos de bóveda, cámaras, todos los requisitos físicos de las agencias dependen, no dependen de la SBS, sino de otra autoridad. Y, entonces, evidentemente no están reguladas por la SBS y no sé si están reguladas o no por la Sucamec, eso habría que preguntarles a ellos.

Ahora, lo otro es lo que la SBS establece son regulaciones, la SBS le requiere a las entidades que tengan la debida seguridad en sus productos, en sus sistemas, incluso en sus agencias, pero no establece los requisitos específicos físicos, en este caso, que son responsabilidad de la Sucamec.

Luego, sobre el tema de Raíz, creo que le paso la palabra al señor Mogrovejo para que responda específicamente; y luego había un par de preguntas sobre comisiones, que después pasará a responder la señora Zaldívar.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, señora superintendente.

Tiene la palabra el señor Jorge Mogrovejo, que es el superintendente adjunto de Banca y Microfinanzas de la SBS.

EL SUPERINTENDENTE ADJUNTO DE BANCA Y MICROFINANZAS DE LA SBS, señor Jorge Mogrovejo González.— Gracias, señor presidente.

En el caso de Caja Raíz, ya se puso a disposición aproximadamente setecientos veinticinco millones de soles de la cobertura del Fondo de Seguro de Depósitos. Lo que quedaba era los que tenían por encima de la cobertura, la cobertura está alrededor de ciento veintitrés mil, ciento veinticinco mil, que ese monto es alrededor de noventa millones de soles y ya se comenzó a hacer ese pago también.

Entonces, estimamos que en pocas semanas o meses ya podría estar puesto a disposición, porque hay muchos clientes que no se enteran o no saben que el dinero está en el banco pagador. Pero, en este caso, realmente en tiempo récord hemos puesto a disposición, comparado con otras intervenciones, el íntegro de la cobertura del fondo y además lo que estaba por encima de la cobertura, lo cual debe dar tranquilidad a los depositantes del resto del sistema financiero.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias.

También tiene la palabra la señora Mariela Zaldívar, superintendente adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera.

La SUPERINTENDENTA ADJUNTA DE LA CONDUCTA DE MERCADO E INCLUSIÓN FINANCIERA, señora Mariela Zaldívar Chauca.— Muchas gracias, señor presidente.

Respecto de las actuales comisiones que pudieran estar en revisión, como presentamos, el marco regulatorio viene de manera permanente perfeccionando, se viene revisando. No es que haya un plan definido para decir voy a revisar esta comisión en específico, sino se revisa cómo se viene movimiento el mercado, cómo se mueven los nuevos productos. Y, en este sentido, por ejemplo, acaba de ser retirada este mes una comisión de retención judicial; dos años antes, la comisión de endoso; y, en algunos casos con directrices de carácter general, se eliminan una serie de comisiones adicionales bajo el concepto de inherencia.

Si bien hay solicitudes que presenta la industria financiera respecto de comisiones o gastos que pueden ser cobrados, estas pasan a ser evaluadas una por una para autorizar un nuevo subcobro. Eso es respecto de lo de comisiones.

Sobre la fórmula de cálculo de pago de cuotas, superintendencia hizo la revisión de cómo se calculaban los créditos por cuotas bajo los diferentes tipos de crédito que hay y la diversidad de clientes que existe, verificando 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 de periodos de gracia que son solicitados por los clientes para que las personas inicien pagando intereses y poder sobre todo, por ejemplo, en créditos hipotecarios, donde se empiezan con pagos cuando uno recién adquiere una vivienda tiene otros compromisos, qué hacer y qué enfrentar.

Entonces, se dan situaciones donde existen periodos de gracia. Sin embargo, estos periodos de gracia no quieren decir ni significan que las instituciones tienen una fórmula distinta de cálculos, sino que se están dando gracia a los clientes para que paguen menos en estas primeras cuotas, considerando que en ese momento tienen varios cobros.

Como los cálculos son en función al saldo del crédito, al inicio de la operación la mayor parte utiliza la fórmula francesa, en realidad para dar cuotas de tamaño similar. Al ser el saldo del crédito mucho mayor al inicio, al momento del desembolso, el pago del interés es mayor porque la deuda es mayor, corrigiéndose esto a lo largo del tiempo. ¿Pero eso qué permite? Que todas las cuotas sean uniformes a lo largo de la vida del crédito.

Entonces, esa es la razón por la que se utiliza esta metodología, sin perjuicio que Jorge Mogrovejo va a complementar esta parte.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias.

Tiene la palabra el señor Jorge Mogrovejo.

El SUPERINTENDENTE ADJUNTO DE BANCA Y MICROFINANZAS DE LA SBS, señor Jorge Mogrovejo González.— Si me permite.

Esta fórmula en realidad es universal. Es decir, recordemos que el interés es el pago por el uso del dinero en el tiempo.

Entonces, si yo tengo un crédito de mil, pago un interés por mil. Si en la siguiente cuota pago cien, pagaré intereses por los novecientos restantes. Esto es, por ejemplo, como un alquiler. Si alquilo una casa de diez cuartos y al siguiente mes devuelvo uno, mi alquiler debe ser menor por los cuartos restantes. Si al siguiente mes devuelvo otro más, y quedan ocho cuartos, el interés va bajando. Es por eso que cuando las cuotas

son bajas, mayormente se aplica el monto al pago del interés, como es lógico, y se va amortizando linealmente como una diagonal el pago del principal.

Es inevitable si la cuota es baja. O sea, no es que la Superintendencia decida una fórmula porque le parece, esto es universal. En todo el mundo se pagan los créditos de igual manera, porque el interés es el pago por el uso del dinero en el tiempo.

Gracias.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias.

La SUPERINTENDENTA DE BANCA, SEGUROS Y ADMINISTRADORAS PRIVADAS DE FONDOS DE PENSIONES, señora Socorro Heysen Zegarra.— Solo queda la pregunta del ciudadano. Si la puede responder el señor Elio Sánchez, superintendente adjunto de AFP.

El señor PRESIDENTE.— Bueno, enseguida tenemos la palabra, para que responda la pregunta que ha hecho el ciudadano a través de nuestra plataforma, del señor Elio Sánchez, superintendente adjunto de AFP.

Tiene la palabra.

El SUPERINTENDENTE ADJUNTO DE AFP, señor Elio Sánchez Chávez.— Muchas gracias, señor presidente.

Por su intermedio, sí, quisiera responder esa pregunta un poco como un preámbulo.

Esto surge a través de una preocupación respecto de los afiliados que han fallecido y que tienen un monto en su cuenta individual.

Como sabemos, el sistema privado de pensiones ofrece, además, de jubilación, una pensión de sobrevivencia. ¿Qué quiere decir? Que se le paga una pensión al cónyuge o concubino o a los hijos.

Pero en la ausencia de este grupo, digamos, que no se ha presentado o que puede haber, digamos, algunos familiares que no están, entonces, surge la duda —que es válida— de qué sucede con ese dinero.

Sobre este aspecto hay que recordar un elemento muy importante, señor presidente. Y es que la Ley del Sistema Privado de Pensiones establece un concepto fundamental que es la separación patrimonial. ¿Qué quiere decir? Que así haya fallecido el afiliado, el dinero en la cuenta individual está a su nombre.

Ahora, la preocupación es nadie ha reclamado ese dinero. Eso no es cierto, señor presidente. Entiendo que en la nota se hizo referencia a un monto superior a los trescientos millones. Déjeme

comentarle, señor presidente, porque este es un tema que si bien no está en la estadística, pero sí se ha ido entregando, por ejemplo, a lo largo del tiempo cincuenta y ocho millones en el año 2020, ciento ochenta y un millones en el 2021, ciento treinta y ocho millones el año pasado y hasta esta fecha son sesenta y dos millones. Entonces, sí ha venido entregando.

¿Quién puede reclamar este dinero? Todos aquellos que generan alguna sucesión intestada. O por qué esto no, en todo caso, se distribuye, como aparentemente dice la ley. Por una sencilla razón, señor presidente. En cualquier momento puede aparecer un beneficiario, tiene derecho desde que nace hasta los 18 años.

Entonces, imagínese que hay un monto en la cuenta individual y alguien dice, "no, hay que distribuirlo, entregarlo". Eso sería violar la Constitución, y además hay un pronunciamiento del Tribunal Constitucional.

Pero para tranquilidad, en todo caso, señor presidente de la comisión, se ha venido entregando, y de hecho hay familiares de los afiliados que lamentablemente han fallecido y han podido reclamar el dinero, ¿por qué? Porque forma parte de la herencia. Para ello hay que presentar una sucesión intestada y hay que hacer todo un trámite formal. Eso es todo lo que he querido informar, señor presidente.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias por su respuesta, señor Elio Sánchez, superintendente adjunto de la AFP.

Tiene la palabra, por favor.

La SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y ADMINISTRADORAS PRIVADAS DE FONDOS DE PENSIONES, señora Socorro Heysen Zegarra.— Muchas gracias.

Me había olvidado de responder una de sus preguntas, señor presidente, que tiene que ver con el tema de la sanción que se impuso a la entidad financiera por falta de información del registro de operaciones y copia de seguridad en el año 2018.

Este es un tema que ya está corregido por la entidad financiera, pero podemos enviarle más información por escrito.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, señora superintendente de Banca y Seguros.

Quisiera hacer solo la última pregunta. Dado que en el mundo se utiliza, se habla mucho de la inteligencia artificial. ¿Y la SBS está fiscalizando la calidad de la utilización de la inteligencia artificial que utilizan las empresas bancarias, financieras, de seguros, de AFP en la atención de reclamos o consultas de los usuarios?

Nos siguen llegando quejas de usuarios que no obtienen respuestas efectivas o satisfactorias en su intento de comunicarse de dichas empresas. Esa es nuestra última inquietud, por favor.

La SUPERINTENDENTA DE BANCA, SEGUROS Y ADMINISTRADORAS PRIVADAS DE FONDOS DE PENSIONES, señora Socorro Heysen Zegarra.— ¿Puedo darle la palabra a la señora Zaldívar?

El señor PRESIDENTA.— Sí.

Tiene la palabra la señora Mariela Zaldívar.

La SUPERINTENDENTA ADJUNTA DE LA CONDUCTA DE MERCADO E INCLUSIÓN FINANCIERA, señora Mariela Zaldívar Chauca.— Gracias, señor presidente.

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 de reclamos, sino para la atención de cualquier requerimiento de información.

Entonces, todas las consultas y requerimientos deben ser registrados por parte de la empresa y deben ser atendidos dentro de los plazos y en la forma en que se exige hoy día la regulación financiera.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias.

Bueno, finalizando con nuestra sesión, agradecemos a nuestros invitados por la asistencia.

La presidencia solicita acordar la dispensa de la aprobación del Acta para tramitar los asuntos materia de la presente sesión.

Si no hubiera ninguna oposición de la dispensa. Entonces, dejamos constancia que la dispensa de la aprobación del acta de la presente sesión ha sido aprobada, agradeciendo a los señores congresistas por su asistencia y participación.

Siendo la una y treinta y un minutos, se levanta la sesión.

—A las 13:31 h, se levanta la sesión.