

ACTA

SEXTA SESIÓN ORDINARIA

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

PERIODO ANUAL DE SESIONES 2024-2025

Semipresencial

Sala Fabiola Salazar Leguía – Edificio Víctor Raúl Haya de la Torre
Plataforma Microsoft Teams

Martes, 05 de noviembre de 2024

Resumen de acuerdos:

Se aprobaron por unanimidad:

- El dictamen recaído en los proyectos de ley 8455/2023-CR, 8543/2024-CR y 8633/2024-CR, que propone, con texto sustitutorio, la ley que modifica la Ley 30021, Ley de Promoción de la Alimentación Saludable para Niños, Niñas y Adolescentes, regulando el uso de imágenes de frutas en la publicidad y etiquetado.
- El dictamen recaído en el Proyecto de Ley 9029/2024-CR, que propone, con texto sustitutorio, la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, con el fin de fortalecer el Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos.
- El pedido de solicitar al Consejo Directivo que el Proyecto de Ley 9362/2024-CR, sea decretado a la Comisión de Defensa del Consumidor para su estudio y dictamen respectivo.
- El acta de la quinta sesión ordinaria de fecha 29 de octubre de 2024.
- La dispensa del trámite de lectura y aprobación del acta para ejecutar los acuerdos de la sesión.

Desde la sala Fabiola Salazar Leguía del edificio Víctor Raúl Haya de la Torre y a través de la plataforma *Microsoft Teams*, siendo las 14 h 12 min del día martes 05 de noviembre de 2024 y, verificado que se contaba con el quórum reglamentario que, para la presente sesión es de 09 congresistas, el congresista Idelso Manuel García Correa, presidente de la Comisión, dio inicio a la sexta sesión ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, correspondiente al periodo anual de sesiones 2024-2025, con la asistencia de los congresistas titulares BUSTAMANTE DONAYRE, Ernesto; BELLIDO UGARTE, Guido; BARBARÁN REYES, Rosangella Andrea; OBANDO MORGAN, Auristela Ana; TORRES SALINAS, Rosío; TELLO MONTES, Nivardo Edgard; CERRÓN ROJAS, Waldemar José; CRUZ MAMANI, Flavio; HERRERA MEDINA, Noelia Rossvith; SOTO PALACIOS, Wilson; CHIRINOS VENEGAS, Patricia Rosa; BERMEJO ROJAS, Guillermo y MORANTE FIGARI, Jorge Alberto. Se dio cuenta de la licencia del señor congresista REVILLA VILLANUEVA, César Manuel. Participaron en la sesión las congresistas CALLE LOBATÓN, Digna y LUQUE IBARRA, Ruth.

ACTA

El PRESIDENTE puso a consideración el acta de la quinta sesión ordinaria, de fecha 29 de noviembre de 2024, aprobada con dispensa de su lectura en su oportunidad, no habiendo observaciones, se dejó constancia que el acta fue aprobada por unanimidad.

I. DESPACHO

El PRESIDENTE dio cuenta de los documentos ingresados y remitidos del 25 al 31 de octubre de 2024.

II. INFORMES

No hay informes

III. PEDIDOS

El PRESIDENTE pidió que se solicite al Consejo Directivo que el Proyecto de Ley 9362/2024-CR, que propone regular el servicio de arrendamiento turístico, sea derivado a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, dado que tiene incidencia en temas de competencia de la Comisión. No habiendo oposición de ningún congresista, el tema pasó a la orden del día.

IV. ORDEN DEL DÍA

Como primer punto de la estación del orden del día, el PRESIDENTE anunció que la semana pasada a raíz de una triste noticia de que datos personales de un grupo de consumidores de un conocido banco habrían sido expuestos por un tercero, nos preocupamos seriamente por la seguridad de los productos financieros que se ofrecen en el mercado. Sumado a ello los pedidos de los congresistas Digna Calle, Ruth Luque y Wilson Soto se tomó la decisión de convocar a las instituciones responsables de garantizar la seguridad de los servicios que se ofrecen en el mercado peruano.

En ese sentido, explicó que se ha convocado a los señores Sergio Espinosa Chiroque, superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS); Eduardo Luna Cervantes, director general de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales; Katia Silvana Peñaloza Vassallo, directora de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi); Martín Naranjo Landerer, presidente de la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc); Zelma Acosta Rubio, vicepresidenta de Asuntos Corporativos y Legales de Interbank, Aníbal Quiroga León, asesor legal de Interbank y Fátima Toche Vega, asesora legal de Interbank. Seguidamente, les dio la bienvenida a los invitados y les otorgó el uso de la palabra.

El señor NARANJO LANDERER inició su exposición señalando que el tema de la inseguridad de los productos financieros sería un problema multisectorial y jurisdiccional, es decir, es un problema que requiere de colaboración, cooperación entre los diferentes sectores económicos, empresas, gremios y sin duda entre sector público y privado.

La señora ACOSTA-RUBIO RODRÍGUEZ de la misma manera, indicó que, de acuerdo con los informes de los organismos internacionales, centros de estudios y compañías globales, los ataques informáticos e intento de extorsión cibernéticos en toda América Latina y en el Perú han crecido significativamente. Al mismo tiempo, dijo que de acuerdo con el Fondo Monetario Internacional (FMI) el sector financiero es blanco de la delincuencia cibernética, cuyo principal objetivo es obtener recursos de manera ilícita, toda vez, que en solo 4 años los ataques de la banca se han duplicado. Refirió que la ciberseguridad es una de las principales prioridades y parte del quehacer diario de esta entidad, este desafío requiere un frente común ante una amenaza mundial. Por ello, señaló que el Interbank está comprometido con aportar acciones, para crear un sistema más resiliente, tanto del sector privado como el sector público. Luego, trató sobre las acciones, operaciones que fue ocasionado por falla física, lo que generó e impidió acceder a los clientes a sus canales entre el 30 y 31 de octubre en distintos momentos del día.

Al mismo tiempo, manifestó que Interbank ha sido objeto de un intento extorsivo e informó que a la fecha se está realizando las investigaciones y atendiendo todos los requerimientos de

información de las autoridades, y aclaró que han trabajado desde el primer momento de la mano con ellos. Puntualizó, que quieren darles la tranquilidad a los clientes, que desde un inicio se han reforzado las medidas de seguridad, incluyendo un monitoreo especial, tanto de las operaciones como de la información de todos los clientes, para garantizar que sus depósitos de productos financieros estén protegidos.

Al respecto, mencionó que se cuenta con la asesoría de expertos con experiencia legal para responder a este tipo de eventos de ciberdelincuencia, a pesar de que el tema escapa el control permanente y razonable de ciberseguridad, como banco se ha ofrecido y pidió las disculpas a los clientes por esta situación. Luego, desarrolló los incidentes ocurridos, indicando que desde el 30 de octubre se activó la estrategia de información, proactiva, constante, transparente para los clientes colaboradores y reguladores a través de los canales oficiales. Del mismo modo, dijo que como medida de prevención se ha activado comunicaciones directas, recomendando a todos los clientes estar atentos a cualquier intento de manipulación, engaño por parte de delincuentes que quieren aprovechar de la confusión de estos días, por lo que sugirió abstenerse de compartir contraseñas de sus tarjetas. Señaló que entiende la preocupación que esta situación ha generado y se reafirman en su compromiso de garantizar la seguridad de los depósitos de productos financieros de todos los clientes y reitera que, a la fecha, este intento de extorsión a Interbank, no han pagado suma alguna y ninguno de los clientes se han visto perjudicado en sus depósitos, patrimonio o retiro no autorizado.

El señor LUNA CERVANTES sobre los sucesos ocurridos con el banco Interbank, refirió que las acciones de fiscalización e instrucción son la que determinaría y a partir de los hechos que se haya podido comprobar, si se ha infringido o no la ley y el reglamento de protección de datos personales. Sobre el particular, expresó que todos son conscientes que ninguna entidad pública y privada pueda estar libre de incidente de esta naturaleza y mencionó que aquí es importante determinar si se ha cumplido con las medidas técnicas, operativas, legales que establece la ley de protección de datos. Manifestó que, desde la determinación preliminar de lo sucedido, se elaborará un informe de fiscalización de instrucción y se abrirá formalmente un procedimiento sancionador; y dentro de la Autoridad Nacional de Protección de Datos se tiene dos instancias administrativas y avala puntualmente el caso con una resolución sancionadora, si es que corresponde.

Sobre el particular, precisó que en la etapa que nos encontramos, que es preliminar, podría durar 90 días y 45 días el proceso administrativo, más si es un caso complejo. Dijo que para ellos queda claro, la información que ha hecho pública el banco Interbank es que ha habido un incidente, una exposición de datos, pero no se sabe hasta el momento que tipo de información sería, cuál es la magnitud y cuál es el volumen de las personas afectadas. Luego, indicó que se sabe y se confía que el banco cumplirá con las obligaciones que deriva del marco legal de confianza digital. En cuanto a los productos financieros, señaló que velaran y serán adoptados todos los controles para que los datos personales no se vean expuestos y si fuera así, se verificará.

Finalmente, refirió que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, ha promovido un Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales, el mismo que está en su fase final, está por ingresar al Consejo de Ministros, que viene a reemplazar al actual reglamento del año 2013. Sobre el particular, manifestó que este nuevo reglamento ofrece una serie de ventajas y obligaciones para el proveedor de servicios digitales, para el encargado del tratamiento financiero, así que con la vigencia de este próximo reglamento se espera reforzar en el ámbito de protección de datos personales.

La señora PEÑALOZA VASSALLO mediante el uso de diapositivas trató sobre el rol del Indecopi en materia de protección al consumidor y señaló que el Indecopi es la Autoridad Nacional de

Protección del Consumidor y ente rector del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor. Al mismo tiempo, abordó sobre los alcances del Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones, que en su Artículo 2. Funciones del Indecopi, establece que, “El Indecopi es el organismo autónomo encargado de proteger los derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo”.

Posteriormente, desarrolló sobre las acciones del Indecopi en la competencia de fiscalización en el incidente que habría ocurrido en el banco Interbank, el mismo que tiene por objeto, la verificación de operatividad de diversos canales, información brindada incluso la referida a atención en agencias y la operatividad del libro de reclamaciones virtual del evento sucedido entre el 30/10/2024. Asimismo, dio cuenta de las acciones de fiscalización in situ del 31 de octubre al 04 de noviembre del 2024, que tenía por objeto: verificación de la operatividad de las agencias (cajeros, ventanillas y plataformas), y de la información brindada por parte del personal en relación con los problemas presentados en los sistemas. Entre otros temas relacionados.

El señor ESPINOSA CHIROQUE inició su presentación dando a conocer las funciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. Resaltó de las plataformas tecnológicas más avanzadas, considerando que ello implica riesgos distintos. Argumentó que el rol de la SBS es regular para que las entidades adopten una actitud ante dichos riesgos, para que puedan mitigar, seguir haciendo negocio, sin incurrir en un nivel demasiado elevado de los riesgos, para ello hay una serie de normativa.

Complementando su exposición, abordó sobre la materia de seguridad de información, por lo que añadió que existe muchísima literatura y desarrollo en el exterior. Sobre el particular, comunicó que se ha tenido la visita hace 40 días de representantes del Fondo Monetario Internacional, donde se resalta el avance en la materia de ciberseguridad. Indicó que la visión de la SBS es realizar regulación rigurosa, como es del sistema financiero en materia de ciberseguridad y seguridad, el cual no quiere decir que no sucederá incidentes como los que ha sucedido. Ante ello, dijo que lo importante es saber, cuál es la reacción de las empresas afectadas y de las entidades del Estado, como en el proceso de recolección de información. Indicó que se tiene que seguir trabajando en la supervisión y contar con la capacidad de contar con herramientas más avanzada, con terceros expertos que ayuden a hacer auditorías y a nivel de Estado se tiene que trabajar con coordinación, y puntualizó que están en comunicación con el banco para profundizar la investigación.

El congresista SOTO PALACIOS mostró preocupación por este hecho, porque esto habría sucedido anteriormente, donde las cuentas de los usuarios estuvieron en cero, por lo que pidió al banco que se garantice a los usuarios. Asimismo, trató sobre las sanciones que se debería de imponer ante estos casos y abordó sobre las acciones a realizar por los funcionarios competentes ante esta situación del sistema financiero para proteger a los usuarios.

La señora ACOSTA-RUBIO RODRÍGUEZ señaló que ciertamente desde el punto de vista en la protección al usuario, toman en serio la atención ante la interrupción y disponibilidad de canales que están al servicio, y refirió que trabajan arduamente para que la operación fluya.

Seguidamente, dio detalles de los casos operativos que habrían sucedido, los mismos que se ha corregido en su oportunidad. Resaltó que se esté trabajando con el Fondo Monetario Internacional para traer mejores estándares y experiencia internacional, para tomar las mejores acciones en el servicio financiero.

La congresista CALLE LOBATÓN manifestó que nadie se encuentra excepto del ataque cibernético, por ello las entidades financieras no son la excepción. Mencionó que el banco Interbank a la 1.10 de la tarde del 30 de octubre del presente año, a través de sus redes sociales informó la suspensión de todos los canales de atención, cuando ya los usuarios se habían quejado de la caída del sistema, por lo que preguntó, cuál fue la falla de manera concreta y a qué obedece. Por otro lado, expresó que la Resolución SBS 504-2021, que regula la gestión de la seguridad de información y la ciberseguridad, este les exige a los bancos contar con protocolos, respuestas y recuperación ante dichos incidentes.

Al respecto, preguntó al señor Espinosa Chiroque de la SBS sobre la facultad que tienen de los protocolos de seguridad, presentado por los bancos, o solo se recibe como un documento de trámite y qué acciones han adoptado al tomar conocimiento de lo ocurrido el 30 de octubre en el banco Interbank y qué tipos de medidas ha adoptado ante estas situaciones. Por último, al representante de Indecopi, preguntó, qué infracción imputa al banco Interbank y si esto pudo haber sido previsible por el propio banco.

La señora ACOSTA-RUBIO RODRÍGUEZ con relación a la falla, detalló los hechos ocurridos y dijo que durante la noche del 29 y madrugada 30 de octubre, se reportó un desperfecto físico en el componente de su infraestructura tecnológica. Al mismo tiempo, comentó nuevamente los sucesos del incidente ocurrido en el servicio del banco Interbank y precisó que los canales han operado con normalidad con cortos momentos de intermitencia por el alto volumen acumulado en ciertas horas hasta la estabilización total.

En cuanto a las comunicaciones, comunicó que no tiene el detalle en este momento de las diferentes comunicaciones, pero fueron comunicando a los clientes a través de los canales directos, y de otras maneras sobre la interrupción y la suspensión. Luego, dijo que el Indecopi ya les ha pedido como ha sido la comunicación a los clientes, los que fueron realizados de manera proactiva, transparente, diligente desde el 30 hasta el momento.

El señor ESPINOSA CHIROQUE señaló que efectivamente como lo ha mencionado anteriormente, existe una regulación en la materia y precisó que se debe tener en cuenta que no se les va a instar a la SBS, ni a cualquier organismo público que contraten tal protocolo o empresa para que desarrollen un producto específico. Acto seguido, refirió que tienen dentro de sus áreas de supervisión de riesgo de operación y de tecnología personal altamente especializado, que ven estos temas y revisan todos los parámetros y protocolos que elabora un banco o cualesquiera entidades supervisadas. Luego, desarrolló sobre las acciones adoptadas ante este suceso ocurrido en el banco Interbank y manifestó que lo más importante es cautelar la información de los clientes. Seguidamente, explicó sobre el sistema de seguridad y ataques cibernéticos.

La señora PEÑALOZA VASSALLO con relación a las preguntas de la congresista Digna Calle, aclaró que justamente dichas inquietudes van a hacer materia de análisis de investigación, que se encuentra en estos momentos en la Comisión de Protección al Consumidor. Ante ello, enfatizó que lamentablemente si contesta estas preguntas estaría adelantando opinión y poner en riesgo la investigación que se está llevando a cabo, por lo que pidió disculpas por no absolver dichas interrogantes.

El PRESIDENTE preguntó a la representante de Interbank, qué debería hacer el consumidor para proteger sus datos y depósitos, toda vez que algunos especialistas recomiendan cambio de tarjeta y de clave.

Al respecto, la señora ACOSTA-RUBIO RODRÍGUEZ indicó que han recomendado a los clientes estar atentos a cualquier llamado de un tercero que pretenda manipular y pedir información que usualmente el banco no pide. Luego, dijo que no ven una necesidad de cambiar las tarjetas de crédito, ni bloquear, sin embargo, si hubiera algún cliente que lo requiera hacer, lo hará, el cual estará libre de cualquier costo.

El PRESIDENTE preguntó al funcionario de la SBS, si supervisa que las entidades reguladas cumplan con estándares de seguridad en el manejo de la información del cliente y si tienen fiscalizadores capacitados en materia de seguridad de información.

Sobre el particular, el señor ESPINOSA CHIROQUE dijo que si, pero la capacitación es un proceso continuo, la SBS invierte mucho esfuerzo, tiempo y presupuesto, porque eso es fundamental, y trató sobre la gestión de riesgo, de operación y de tecnología. Comentó que, en el mundo de hoy, buena parte de las transacciones, se hacen a nivel electrónico, donde el consumidor, cliente o usuario es parte de ello.

El PRESIDENTE preguntó a la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, qué procesos existen para que los usuarios puedan presentar quejas o denuncias relacionadas con la vulneración de su información personal y qué recomendaciones hace a las entidades para implementar buenas prácticas en el manejo y protección de datos personales.

Contestando las preguntas, el señor LUNA CERVANTES señaló que las recomendaciones y las medidas correctivas está sujeto a las certezas en que ha podido llegar las informaciones del caso. Refirió que a estas alturas se confía que ya el banco debe tener información certera sobre el contenido o la estructura de base de datos que se vulneró, la cantidad de registro de clientes cuyo dato hayan sido vulnerados y dicha información debidamente comprobada debe remitirse a la autoridad, por ello, en el momento que lo tengan, podrán sacar conclusiones. Asimismo, manifestó que, desde la dirección de fiscalización e instrucción, si correspondiera, a partir de los hallazgos, se podrá decidir, si se inicia un procedimiento sancionador, considerando que no toda ocurrencia de esta naturaleza arriba a un procedimiento sancionador. Comunicó, en cualquier caso, los ciudadanos tienen en la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales los canales, tanto en la página web como en la mesa de parte virtual, los formularios respectivos para canalizar sus denuncias.

El PRESIDENTE preguntó al representante del Indecopi, desde su óptima técnica cómo aborda los incidentes de seguridad relacionadas con la filtración o uso indebido de datos personales y si cuentan con un equipo especializado.

La señora PEÑALOZA VASSALLO expresó que justamente la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales es la encargada de realizar las acciones necesarias para el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos, en ese sentido, el Indecopi tiene la autoridad primaria y competencia de alcance nacional para conocer infracciones en los sistemas que hubieran afectado a los consumidores. Manifestó que la información brindada por la entidad financiera, así como la atención de consultas y reclamos que han sido los objetivos en el tema de fiscalización que se llevaron a cabo de manera presencial y remota a todos los canales del banco, desde el 30 de octubre.

La congresista LUQUE IBARRA resaltó que es importante preguntar, cuáles son las medidas más adecuadas para garantizar los datos de las personas frente a las situaciones de esta naturaleza, más allá de los descargos que se han dado y cree que sería relevante conocer que es lo que se necesita mejorar en el marco normativo. Al mismo tiempo, preguntó, qué se requiere

de parte del congreso para mejorar la protección de los datos, dado que la sensación que han tenido los ciudadanos es que las reacciones han sido tardías.

Con relación al tema de Interbank, preguntó, qué diferente se está haciendo en este momento, para garantizar la protección y dicha diferencia qué niveles de seguridad está generando a la ciudadanía, para que le pueda dar certeza. Seguidamente, preguntó a la representante del Indecopi, cuál es el estado actual del procedimiento que se ha iniciado ante este incidente del servicio financiero y cuáles son las recomendaciones que está desarrollando.

El señor LUNA CERVANTES informó que está en camino la aprobación de un nuevo Reglamento de la ley de Protección de Datos Personales, que va a reforzar esta parte de regulación, al mismo tiempo, explicó sobre las ventajas de esta nueva reglamentación.

Acto seguido, la congresista LUQUE IBARRA preguntó, cuándo va a salir este nuevo reglamento y por qué se ha demorado tanto.

Al respecto, el señor LUNA CERVANTES dijo que la Autoridad Nacional de Datos Personales, ha promovido este proyecto de reglamento hace más de un año y medio, la cual ha superado todas las etapas y se tiene conocimiento que la alta dirección le ha puesto la prioridad, a efecto de ingresarlo al Consejo de Ministros para su aprobación. Indicó que el nuevo reglamento pasa por etapas de acuerdo con lo previsto en la ley y confía que antes que concluya el año se tenga el reglamento publicado.

La señora ACOSTA-RUBIO RODRÍGUEZ dijo que lo primero que hicieron es activar hacer un monitoreo especial y exhaustivo de toda la información de los clientes y de las transacciones para asegurarnos que no había un tipo de actividad inusual y luego lo que están haciendo en este momento, están haciendo una auditoria para entender dónde surge el problema para identificar que brecha pudiera haber habido, dentro de este contexto, una vez culminada la investigación interna se le elevaran las medidas técnica legales y organizativas para asegurar y contar con los estándares de ciberseguridad y control de monitoreo de la información de nuestros clientes.

El señor QUIROGA LEÓN señaló que existe una normativa de ciberdelincuencia en el Perú, el problema es que la tecnología avanza rápidamente. Refirió que uno de los grandes problemas de la ciberdelincuencia es el anonimato y la transnacionalidad, es decir la persona que ha extorsionado no se sabe en qué lugar se ubica y no es fácil perseguir. Seguidamente, trató sobre los alcances del delito de extorsión y de los datos personales. Asimismo, sobre el asunto materia de la presencia en la sesión, aclaró que no se ha pagado ni se pagará, porque está fuera de las políticas y protocolo del banco, se va a colaborar con la autoridad en las investigaciones, y precisó que a la fecha ningún patrimonio de los clientes ha sido afectado.

La señora PEÑALOZA VASSALLO manifestó que la investigación del incidente en el servicio financiero del banco Interbank, está en trámite, por lo que no podría brindar una precisión del detalle, porque justamente dichas preguntas van a hacer materia de análisis de investigación.

El congresista SOTO PALACIOS mencionó que se sabe que algunos clientes de Interbank recibieron comunicación tardía y un grupo de cliente no recibió ninguna comunicación, por lo que preguntó, si solo los clientes que recibieron comunicación son los afectados, por lo que pidió que transparente la información. Preguntó a la representante de Interbank, cuáles son los datos vulnerados para que los usuarios sepan qué acciones tomar al respecto, qué medidas de seguridad se implementará para evitar futuras vulneraciones de datos personales, para garantizar la confianza en protección de su información.

Finalmente, preguntó a Asbanc, qué acciones se están promoviendo para unificar los estándares de seguridad de datos personales en las instituciones bancarias en el país, qué papel considera que debe jugar las asociaciones de bancos en la creación de políticas preventivas, para brindar respuesta rápida ante incidentes de seguridad en el sector financiero.

La señora ACOSTA-RUBIO RODRÍGUEZ dijo que han informado a todos los clientes mediante los canales oficiales, porque no sabían cuáles eran los afectados y señaló que también se remitió a los correos electrónicos de toda la base de datos de los clientes del banco. Recalcó que una vez terminada la investigación interna se va a elevar los alcances de las medidas técnicas legales y organizativas a las entidades competentes. Indicó que se va a reforzar el sistema financiero en beneficio de sus clientes.

La señora TOCHE VEGA trató sobre la complejidad de forma como estarían actuando los ciberdelincuentes y los extorsionadores cibernéticos y sobre el sistema financiero.

El señor MARTÍN NARANJO manifestó que este año se va a llevar a cabo entre 4000 y 5000 millones de transacciones y tiene 17 millones de clientes, es un sector naturalmente intensivo en tecnología que atiene a un número importante de peruanos. Expresó que desde la asociación de bancos trabajan en la prevención en un programa de educación financiera, en seguridad cibernética y también se hace simulacro regularmente.

El PRESIDENTE dijo que en el caso de que un consumidor quiera cambiar la tarjeta por todo este acontecimiento que se ha presentado, preguntó, el Interbank va a cobrar comisión en este caso.

La señora ACOSTA-RUBIO RODRÍGUEZ indicó que Interbank no va a cobrar comisión por la reposición de la tarjeta.

La congresista LUQUE IBARRA mostró preocupación por las informaciones de los representantes del banco, cuando han señalado que están trabajando técnicamente y que no pueden determinar los clientes afectados y que necesitan investigación, ello significa que no tienen una precisión del impacto o del daño que se pueda haber generado en los consumidores, por lo que preguntó, cuánto tiempo requieren para hacer una investigación técnicamente de lo que ha sucedido. Observó que más allá de lo que diga el banco, todo el tema que se está abordando no es nuevo, le parece bien que el Poder Ejecutivo remita a finales de año un nuevo reglamento y le preocupa que la población haya visto expuestos sus datos, lo cual ha generado un nivel de temor. Opinó que, en esta sesión, el banco tiene que comunicar cosas muy concretas, por lo que preguntó, cuánto tiempo se van a demorar en realizar el análisis, cuándo y en qué plazo van a informar el número de personas que han sido expuestas con sus datos. Señaló que en las redes sociales se filtró información que habría una especie de intercambio de negociación, preguntó, si fue así o no. Refirió que cree que a raíz de lo que ha sucedido, ojalá que este reglamento mencionado por el representante de la Autoridad de Protección de Datos Personales se remita a tiempo y opinó que la población está esperando cómo se va a resarcir esto.

La señora ACOSTA-RUBIO RODRÍGUEZ en cuanto tiempo y cuántos afectados existe, reiteró que lleva un tiempo poder descifrar la información que se ha expuesto. Explicó sobre la coordinación del proceso de la remisión de información con la Autoridad Nacional de Datos Personales y dijo que no se siente en capacidad de dar en estos momentos la información, pero lo que puede asegurar es que está trabajando para obtenerlo lo antes posible, dado que teniendo esa información van a poder identificar a los clientes cuyos datos han sido expuestos. Ante ello, afirmó que no existe datos expuestos que un tercero pueda utilizar para manipular las cuentas,

vulnerar el estado patrimonial o los saldos de los clientes. Luego, señaló que en el tema de ciberdelincuencia contrataron una empresa global que se dedica con mucha experiencia en hacer investigaciones para entender si este tipo de amenazas, primero si son válidas y de dónde vienen, entender la dimensión de este asunto. Refirió que esta empresa tiene una serie de herramientas a disposición para llevar a cabo la investigación y en ese contexto hay información que efectivamente no pueden compartir justamente porque están en un proceso de investigación, inclusive el Ministerio Público ya esta investigación este delito de intento de extorsión.

El doctor QUIROGA LEÓN complementando en el tema normativo, argumentó que existe la ley que establece delitos informáticos, pero las penas serían bajas y no se han tipificado con claridad la ciberdelincuencia en materia bancaria, por lo que el Congreso debería de abordarlo. Al mismo tiempo, dio detalles del aspecto del chantaje y de la magnitud del daño. Aclaró que hasta el momento no habría ningún cliente que ha perdido un sol en su cuenta, ni en su tarjeta de crédito, ni movimiento y comunicó que se está contrastando que tipo de información tiene, si realmente corresponde a la data o no del banco, es una investigación que está en progreso.

El PRESIDENTE dio por culminado el tema y aseguró que la Comisión estará atenta a los resultados definitivos a que arriben las autoridades, agradeció a los invitados y los invitó a retirarse.

—o—

El PRESIDENTE señaló que, en la estación de pedidos, se ha solicitado que se pida al Consejo Directivo que el Proyecto de Ley 9362/2024-CR, que propone regular el servicio de arrendamiento turístico, sea derivado a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, dado que tiene incidencia en temas de competencia de la Comisión.

Acto seguido, el PRESIDENTE abrió el debate y no habiendo intervenciones sometió a votación nominal el pedido de solicitar al Consejo Directivo que el Proyecto de Ley 9362/2024-CR, que propone regular el servicio de arrendamiento turístico, sea decretado a la Comisión, lo cual fue aprobado por UNANIMIDAD con 12 votos a favor de los señores congresistas GARCÍA CORREA, Idelso; BUSTAMANTE DONAYRE, Ernesto; BELLIDO UGARTE, Guido; BARBARÁN REYES, Rosangella Andrea; OBANDO MORGAN, Auristela Ana; TORRES SALINAS, Rosío; CERRÓN ROJAS, Waldemar José; CRUZ MAMANI, Flavio; HERRERA MEDINA, Noelia Rossvith; SOTO PALACIOS, Wilson; CHIRINOS VENEGAS, Patricia Rosa y BERMEJO ROJAS, Guillermo.

—o—

Continuando con el orden del día de la agenda, el PRESIDENTE señaló que se tiene programado el debate y aprobación del predictamen recaído en los proyectos de ley 8455/2023-CR, 8543/2024-CR y 8633/2024-CR, que propone, con texto sustitutorio, la ley que modifica la Ley 30021, Ley de promoción de la alimentación saludable para niños, niñas y adolescentes, regulando el uso de imágenes de frutas en la publicidad y etiquetado.

Al respecto, sustentó el contenido del predictamen y dijo que los tres proyectos de ley fueron acumulados por tratar la misma problemática. Luego, indicó que después de haber analizado las opiniones recibidas, del Ministerio de Salud (Minsa), del Indecopi, de la Sociedad Nacional de Industrias, de la asociación COMEX Perú y de la Asociación de la Industria de bebidas y refrescos sin alcohol del Perú (ABRESA), se plantea un texto sustitutorio que levanta las observaciones realizadas por Minsa e Indecopi. Refirió que, en definitiva, es conveniente regular el uso de imágenes de frutas en la publicidad y etiquetado.

Señaló que la problemática que se pretende solucionar es que en nuestro país no se establece normatividad clara respecto a la publicidad y etiquetado de los productos que contienen imágenes de frutas, la legislación actual no establece normatividad OBLIGATORIA para la elaboración de estos productos y éstos voluntariamente se rigen por la Norma Técnica sobre Etiquetado Nutricional de los Alimentos (NTP 209.0382009), “Alimentos Envasados. Etiquetado” o en su defecto, a lo establecido en el Codex Alimentarius (CXS 247-2005). Por lo tanto, al no ser obligatorio se etiquetan y publicitan productos con imágenes de fruta cuando en su contenido no tienen o contienen poco porcentaje de fruta.

Sobre lo mencionado, manifestó que esta situación conlleva al consumidor al error, debido a la falta de claridad y transparencia en la etiqueta o publicidad. En ese sentido, mencionó que la falta de relación entre la imagen promocionada y la composición real del producto conduce a error a los consumidores y en especial a los consumidores vulnerables que son los niños, de esta forma se vulneran los derechos de los consumidores.

Asimismo, expresó que los consumidores tienen el derecho a recibir información clara, precisa y veraz sobre los productos que compran, para tomar decisiones informadas que no perjudiquen su salud y bienestar. En ese contexto, dijo que el predictamen, luego de haber evaluado las opiniones de las entidades competentes, considera viable modificar el artículo 8 inciso m) de la Ley 30021, Ley de Promoción de la Alimentación Saludable para Niños, Niñas y Adolescentes, a fin de establecer claramente que no debe mostrarse imágenes de productos naturales si estos no lo son. Así también, indicó que los zumos (jugos) o néctares cuyos ingredientes o composición no cumplan con las Normas del Codex Alimentarius sobre jugos (zumos) y néctares no podrán usar la imagen de la fruta en su publicidad.

Por otro lado, con relación a la modificación del artículo 32 de la Ley 29571, Código de Protección al Consumidor, señaló que, si bien los operadores de la norma lo han señalado, no se encuentra de manera clara y precisa conduciendo a un desconcierto o en su defecto a no aplicarla. Por lo que el Congreso de la República está llamado a precisar y dar solución, a fin de que el etiquetado general y nutricional de los alimentos sea obligatorio y sea regido de conformidad con la legislación sobre la materia o en su defecto a lo establecido en el Codex Alimentarius.

Culminada la sustentación, el PRESIDENTE abrió el debate e invitó a los congresistas miembros de la comisión a intervenir. Seguidamente, le otorgó el uso de la palabra

El congresista SOTO PALACIOS agradeció que se haya dictaminado el Proyecto de Ley 8455/2023-CR, de su autoría, al mismo tiempo, destacó que la propuesta refleja el compromiso con la salud y el bienestar de todos los ciudadanos. Refirió que la propuesta está enfocada en el etiquetado nutricional obligatorio y en el fortalecimiento del derecho a la información de los consumidores, representa el avance crucial en nuestra legislación de protección al consumidor, salud pública y responsabilidad social empresarial.

Al respecto, abordó sobre los beneficios en su amplitud del texto dispositivo y complementando dijo que es importante resaltar que esta normativa no solo beneficia a los consumidores, sino que también promueve la responsabilidad en la industria alimentaria, incentivando a las empresas a actuar de manera transparente. Al mismo tiempo, manifestó que la ley fomenta un entorno de consumo ético y confiable, donde las empresas comprometidas con el bienestar del consumidor pueden sobresalir, impulsando además la innovación hacia productos con un mejor valor nutricional y en definitiva, se está creando un escenario de competencia justa y saludable.

Finalmente, mencionó que quisiera subrayar el impacto de esta medida en la salud pública y esta ley es una herramienta fundamental para reducir enfermedades relacionadas con la alimentación, como la obesidad, diabetes y otras enfermedades crónicas. Dijo que, con la información nutricional accesible, los consumidores podrán tomar decisiones que favorezca su salud, aliviando así la carga sobre nuestro sistema de salud a largo plazo, además, esta normativa fomenta una cultura de conciencia y responsabilidad en torno a la salud y la alimentación.

Acto seguido, no habiendo más intervención, el PRESIDENTE sometió a votación el predictamen recaído en los proyectos de ley 8455/2023-CR, 8543/2024-CR y 8633/2024-CR, que propone, con texto sustitutorio, la ley que modifica la Ley 30021, Ley de promoción de la alimentación saludable para niños, niñas y adolescentes, regulando el uso de imágenes de frutas en la publicidad y etiquetado.

Sometido a votación nominal el dictamen fue aprobado por UNANIMIDAD con 13 votos a favor de los señores congresistas titulares GARCÍA CORREA, Idelso; BUSTAMANTE DONAYRE, Ernesto; BELLIDO UGARTE, Guido; BARBARÁN REYES, Rosangella Andrea; OBANDO MORGAN, Auristela Ana; TORRES SALINAS, Rosío; TELLO MONTES, Nivardo Edgard; CERRÓN ROJAS, Waldemar José; CRUZ MAMANI, Flavio; HERRERA MEDINA, Noelia Rossvith; SOTO PALACIOS, Wilson; CHIRINOS VENEGAS, Patricia Rosa y MORANTE FIGARI, Jorge Alberto. Se deja constancia que mediante Oficio N°995-2024/WJCR-CR el congresista Waldemar José Cerrón Rojas dejó constancia de su voto a favor.

—o—

Prosiguiendo con el orden del día de la agenda, el PRESIDENTE anunció que se tiene programado el debate y aprobación del predictamen recaído en el Proyecto de Ley 9029/2024-CR, que propone, con texto sustitutorio, la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, con el fin de fortalecer el Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos (Sistema de Alertas de Consumo).

Al respecto, sustentó el contenido del predictamen recaído en el Proyecto de Ley 9029/2024-CR, que propone, con texto sustitutorio, la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor con el fin de fortalecer el Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos (Sistema de Alertas de Consumo) y dijo que la propuesta responde a la creciente necesidad de proteger la seguridad de los consumidores, quienes están expuestos a productos y servicios que presentan riesgos potenciales para su salud e integridad. Señaló que la proliferación de artículos peligrosos en el mercado, como automóviles defectuosos, dispositivos médicos y productos de uso diario, así como el aumento de incidentes relacionados con estos productos, evidencia la necesidad urgente de un sistema de alertas eficaz que permita a los consumidores tomar decisiones informadas para protegerse.

Refirió que la propuesta se justifica en que actualmente, no existe un marco robusto que gestione centralizadamente las alertas, por tanto, la falta de un sistema fortalecido limita la capacidad de respuesta de las autoridades y dificulta la protección integral del consumidor en situaciones de riesgo. Además, manifestó que la Recomendación de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico - OCDE sobre seguridad de productos, establece la necesidad de “establecer y mantener organismos gubernamentales que tengan la autoridad y el poder de investigar y tomar medidas para proteger a los consumidores de los productos inseguros, incluyendo exigir a las empresas que retiren, recuperen o adopten cualquier otra medida correctiva adecuada contra los productos inseguros, y emitir avisos de retirada y recuperación del mercado. Mencionó que dichos organismos gubernamentales deben contar con los recursos

y los conocimientos técnicos necesarios para ejercer su poder de forma adecuada y eficaz. Además, expresó que los marcos políticos deben revisarse, cuando sea necesario, para garantizar que siguen siendo eficaces”.

Luego, dijo que, de la opinión recibida del Indecopi, que considera viable la propuesta, se plantea que este sistema no requiere una nueva unidad autónoma, sino que se consoliden las funciones dentro de su Dirección de Protección al Consumidor (DPC), permitiendo una gestión coordinada y centralizada que optimice recursos y fortalezca la respuesta ante alertas de consumo. Al mismo tiempo, dijo que recomienda, además, que se unifiquen los artículos propuestos (29-A y 29-B) en un único artículo (29-A), que le otorga a Indecopi la autoridad para gestionar el sistema y realizar las acciones de verificación, monitoreo y difusión de alertas, en colaboración con otras entidades del Estado. Al respecto, indicó que dichas observaciones, han sido considerados factibles y se han incluido en el texto sustitutorio, asegurando que la ley tenga un alcance claro y eficiente, evitando duplicidades y fortaleciendo el papel de Indecopi.

Por su parte, señaló que la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC) expresó su conformidad general con el proyecto, valorando la importancia del sistema de alertas para la salud y seguridad de los consumidores. Sin embargo, refirió que recomendó priorizar en el sistema de alertas aquellos productos de uso cotidiano (alimentos, productos de higiene personal, entre otros). Sobre el particular, manifestó que, si bien se reconoce la relevancia de esta sugerencia, se decidió no integrarla en el texto sustitutorio, ya que establecer categorías de prioridad podría resultar restrictivo y limitar la cobertura del sistema, generando confusión sobre la seguridad de otros productos.

Mencionó que el texto sustitutorio propuesto incluye modificaciones específicas a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, que garantizan la operatividad y eficacia del Sistema de Alertas de Consumo:

Incorporación del Artículo 29-A: se define el Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos, también llamado Sistema de Alertas de Consumo, como un conjunto de normas y procedimientos para informar a la ciudadanía sobre riesgos no previstos en productos o servicios. Este sistema permite a Indecopi consolidar y verificar la información de alertas, difundir comunicaciones, y realizar monitoreo constante de productos inseguros, en coordinación con entidades del Estado para asegurar la protección del consumidor.

Modificación de los Artículos 29 y 136: Se actualizan los criterios para la comunicación de riesgos, priorizando el uso de canales directos hacia los consumidores afectados; cuando no sea posible, se recurrirá a medios de comunicación masiva de alcance nacional. Además, se establece que Indecopi gestionará el sistema, siendo responsable de emitir directivas, coordinar con otros organismos y garantizar que los consumidores tengan acceso gratuito y rápido a información de alertas.

Argumentó que la aprobación del presente dictamen permitirá fortalecer el Sistema de Alertas de Consumo, cumpliendo con la obligación constitucional de proteger la salud y seguridad de los consumidores, al dotar a Indecopi de las herramientas necesarias para gestionar y verificar alertas de productos peligrosos. Dijo que un sistema de alertas eficiente permitirá a los consumidores recibir información oportuna sobre productos y servicios peligrosos, mientras que las empresas responsables fortalecerán su reputación en el mercado al garantizar la seguridad de sus productos. Asimismo, indicó que la implementación de esta ley reducirá los costos sociales y económicos asociados a incidentes derivados de productos inseguros, contribuyendo a un entorno de consumo más seguro y competitivo en el Perú.

Culminada la sustentación, el PRESIDENTE abrió el debate e invitó a los congresistas miembros de la comisión a intervenir. Seguidamente, le otorgó el uso de la palabra al congresista Wilson Soto.

El congresista SOTO PALACIOS cree que la propuesta legislativa es importante y dio detalles de los beneficios que trae esta proposición de ley. Luego, sugirió a los congresistas a apoyar el dictamen y dijo que su votación será a favor.

Acto seguido, no habiendo más intervenciones, el PRESIDENTE sometió a votación el predictamen recaído en el Proyecto de Ley 9029/2024-CR, que propone, con texto sustitutorio, la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, con el fin de fortalecer el Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos (Sistema de Alertas de Consumo).

Sometido a votación nominal el dictamen fue aprobado por UNANIMIDAD con 12 votos a favor de los señores congresistas titulares GARCÍA CORREA, Idelso; BUSTAMANTE DONAYRE, Ernesto; BARBARÁN REYES, Rosangella Andrea; OBANDO MORGAN, Auristela Ana; TORRES SALINAS, Rosío; TELLO MONTES, Nivardo Edgard; CERRÓN ROJAS, Waldemar José; CRUZ MAMANI, Flavio; HERRERA MEDINA, Noelia Rossvith; SOTO PALACIOS, Wilson; CHIRINOS VENEGAS, Patricia Rosa y MORANTE FIGARI, Jorge Alberto.

Al mismo tiempo, comunicó a los señores congresistas que la siguiente sesión del 19 de noviembre del presente año, será una sesión descentralizada en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, donde luego de la visita a la nueva etapa de dicho aeropuerto se realizará la sesión y se tratará la problemática de la infraestructura de transporte aéreo y su incidencia con los consumidores. Sobre la referida sesión, dijo que se les hará llegar con la debida anticipación la citación, por lo que pidió que se sirvan confirmar su participación, dado que al tratarse de zonas aún no habilitadas para el tránsito ordinario y que son restringidas, se hace necesario confirmar con antelación a los asistentes.

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

Seguidamente, el PRESIDENTE levantó la sexta sesión ordinaria de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

Eran las 16 h 21 min.

IDELSO MANUEL GARCIA CORREA
Presidente

GUIDO BELLIDO UGARTE
secretario

La transcripción magnetofónica que elabora el Área de Transcripciones del Departamento del Diario de Debates del Congreso de la República es parte integrante de la presente Acta.