



Dictamen de proyecto nuevo aprobado por **UNANIMIDAD**, recaído en las observaciones formuladas por la Presidencia de la República a la Autógrafa de la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de ampliar la prohibición de las comunicaciones SPAM (Proyectos de Ley 2942/2022-CR, 3131/2022-CR y 3541/2022-CR)

DICTAMEN

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

PERÍODO ANUAL DE SESIONES 2023 - 2024

Señor presidente:

Ha sido remitido para dictamen de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos las observaciones formuladas por la Presidencia de la República a la Autógrafa de "Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de ampliar la prohibición de las comunicaciones SPAM (Proyectos de Ley **2942/2022-CR, 3131/2022-CR y 3541/2022-CR**); derivado a la Comisión con fecha 11 de octubre de 2023.

En la Décimo Séptima Sesión Ordinaria de la Comisión, realizada el lunes 13 de mayo de 2024, el dictamen recaído en la Autógrafa de "Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de ampliar la prohibición de las comunicaciones SPAM (Proyectos de Ley 2942/2022-CR, 3131/2022-CR y 3541/2022-CR); fue aprobado por **unanimidad** con 12 votos a favor de los señores congresistas Wilson Soto Palacios, Rosangella Andrea Barbarán Reyes, César Manuel Revilla Villanueva, Jorge Alberto Morante Figari, Auristela Ana Obando Morgan, Américo Gonza Castillo, Waldemar José Cerrón Rojas, José Alberto Arriola Tueros, Sigrid Tesoro Bazán Narro, Paul Silvio Gutiérrez Ticona, Milagros Jauregui Martínez de Aguayo y José León Luna Gálvez.

I. SITUACIÓN PROCESAL

La Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Periodo Anual de Sesiones 2022-2023 en la Décima Sexta Sesión Ordinaria de la Comisión, realizada el lunes 08 de mayo de 2023, aprobó por **unanimidad**, con 15 votos a favor de los señores congresistas miembros titulares de la Comisión VARAS MELÉNDEZ, Elías Marcial; Calle Lobatón, Digna, Tudela Gutiérrez, Adriana; Barbarán Reyes, Rosangella; Cordero Jon Tay, Luis Gustavo; Obando Morgan, Auristela; Alegria García, Arturo; Taipe Coronado, María Elizabeth; Portalatino Ávalos, Kelly Roxana; Palacios Huaman, Margot; Ciccía Vásquez, Miguel Ángel; Bazan Narro, Sigrid; Quiroz



Firmado digitalmente por:
TUDELA GUTIERREZ Adriana
Josefina FAU 20161749128 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 17/05/2024 09:44:42-0500

Dictamen aprobado por UNANIMIDAD
(Proyectos de Ley 2942/2022-CR, 3131/2022-
CR y 3541/2022-CR).

Barboza, Segundo Teodomiro; Gutierrez Ticona, Paul Silvio y del congresista Revilla Villanueva, Cesar Manuel quien votó en su calidad de miembro accesitario en ausencia del congresista Morante Figari el dictamen en Insistencia que propone la "ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de ampliar la prohibición de las comunicaciones SPAM (Proyectos de Ley 2942, 3131 y 3541/2022-CR).

En la sesión del Pleno del Congreso de la República realizada el 14 de setiembre de 2023 se debatió el dictamen de insistencia presentado por el Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, en cual fue modificado y aprobado como nuevo texto con 105 votos a favor, sin votos en abstenciones y sin votos en contra. De igual manera en la misma sesión de pleno se votó la exoneración de la segunda votación del nuevo texto y fue aprobado por 107 votos a favor, ningún voto en contra y ningún voto en abstención.

La autógrafa de Ley fue remitida a Palacio de Gobierno el 20 de setiembre de 2023. El 11 de octubre de 2023, en uso de las atribuciones que le confiere el artículo 108 de la Constitución, el Presidente de la República formuló observaciones a la Autógrafa de ley mediante Oficio 318-2023-PR.

Las observaciones materia del presente dictamen han sido remitidas a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, el 11 de octubre de 2023, que conforme al segundo párrafo del artículo 77 del Reglamento del Congreso de la República tiene la calidad de única Comisión dictaminadora.

El 27 de octubre de 2022, mediante Resolución Legislativa del Congreso de la República 003-2022-2023-CR se incorporó el artículo 79-A en el Reglamento del Congreso de la República sobre las formas alternativas de pronunciamiento que las Comisiones pueden tener respecto de las observaciones formuladas por el Presidente de la República a las autógrafas de ley aprobadas por el Congreso de la República, artículo que señala lo siguiente:

Artículo 79-A Al emitir el dictamen sobre una autógrafa observada, la comisión tiene las siguientes alternativas:

- a) **Dictamen de allanamiento:** Cuando la comisión acepta todas las observaciones formuladas por el Poder Ejecutivo y modifica el texto originario de la autógrafa según dichas observaciones, sin insistir en aspecto alguno que hubiera sido objeto de observación y, a la vez, sin alterar, ni en forma ni en fondo, la parte no observada del texto de la autógrafa.
- b) **Dictamen de insistencia:** Cuando la comisión rechaza total o parcialmente las observaciones del Presidente de la República e insiste en el texto originario de la autógrafa. Se configura la insistencia, por lo tanto, cuando, habiéndose aceptado algunas de las observaciones del Poder Ejecutivo, al mismo tiempo, se ha mantenido el texto originario de las otras disposiciones o artículos observados.

Dictamen aprobado por UNANIMIDAD
(Proyectos de Ley 2942/2022-CR, 3131/2022-
CR y 3541/2022-CR).

c) Nuevo proyecto: Cuando, dentro de un proceso de reconsideración frente a las observaciones del Poder Ejecutivo a una ley aprobada por el Congreso, la comisión incorpora en el texto originario de la autógrafa observada nuevas normas o disposiciones por propia iniciativa, sin considerar las observaciones del Poder Ejecutivo.

Asimismo, se configura también este supuesto cuando:

- 1. Se aceptan las observaciones del Poder Ejecutivo, pero se incorporan nuevas disposiciones o normas no relacionadas con dichas observaciones sea respecto del fondo o de la forma.*
- 2. Se insiste en el texto originario de la autógrafa, pero se incorporan normas o disposiciones, de forma o de fondo, no relacionadas con las observaciones del Poder Ejecutivo.*

II. CONTENIDO DE LA AUTÓGRAFA

La Autógrafa de Ley tiene como objeto **modificar la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de ampliar la prohibición de las comunicaciones SPAM (Proyecto de Ley 2942, 3131 y 3541/2022-CR).**

Modificar el artículo 58.1 del artículo 58 del Código de Protección y Defensa del Consumidor con el objeto de evitar que las personas sean molestadas y acosadas a toda hora y todos los días de la semana por proveedores de bienes y servicios o por *call centers* contratados con dicho fin. Se incluye horarios establecidos y parámetros que deberán usar los proveedores frente a los consumidores.

Respetar los derechos constitucionales inherentes a toda persona humana. Encontrar el respeto a los consumidores sin que esto signifique un atentado contra la libertad de empresa, simplemente tiene la intención de regular dicho ofrecimiento sin que ello implique acabar con la paz y la tranquilidad del consumidor.

Con el texto modificatorio se prohíbe todas aquellas prácticas comerciales que importen: *Que los proveedores puedan utilizar centros de llamada (Call Centers), sistemas de llamado telefónico, envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover sus productos y servicios, así como prestar el servicio de telemarketing, a ningún consumidor.* Sólo podrán enviar información y publicidad a los consumidores que se contacten directamente con el proveedor y soliciten, dando su consentimiento informado, expreso e inequívoco, que desean ser contactados. Sólo en ese caso, los proveedores podrán utilizar aquellos números telefónicos y direcciones electrónicas de consumidores que hayan brindado a los proveedores de dichos bienes y servicios su consentimiento, para la utilización de esta práctica comercial.

III. MARCO NORMATIVO

Dictamen aprobado por UNANIMIDAD
(Proyectos de Ley 2942/2022-CR, 3131/2022-
CR y 3541/2022-CR).

a) Legislación nacional

- Constitución Política del Perú.
- Reglamento del Congreso de la República.
- Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor
- Ley 29370, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi.
- Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- Decreto Supremo 003-2013-JUS- Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales.
- Sentencia TC 0003-2006-AUTC.

IV. CONTENIDO DE LAS OBSERVACIONES FORMULADAS POR EL PODER EJECUTIVO

Observaciones a la Autógrafa de Ley de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, del 11 de mayo de 2023:

"2. Sobre la falta de un test de proporcionalidad pese a afectar derechos fundamentales:

La Comisión realiza un test de proporcionalidad, señalando lo siguiente:

• La Autógrafa cumple con el subprincipio de razonabilidad, pues si bien se restringe el derecho a la libre empresa, se busca proteger otros derechos constitucionales; específicamente, el del artículo 2 numeral 22 de la Constitución, que señala que "toda persona tiene derecho a la paz, a la tranquilidad, al disfrute del tiempo libre y al descanso, así como gozar de un ambiente equilibrado y adecuado al desarrollo de su vida".

• La Autógrafa cumple con el subprincipio de idoneidad, pues es una medida idónea para la tranquilidad mental y bienestar de los ciudadanos.

• La Autógrafa cumple con el subprincipio de necesidad, pues no hay otra medida o posibilidad que limite menos o que limitando permita alcanzar el mismo fin. Así, la Comisión señala que no se impide el funcionamiento de los centros de llamada o call centers, sino que solo se limitaría su accionar en aras del respeto al consumidor.

• La Autógrafa cumple con el subprincipio de ponderación o proporcionalidad, pues el derecho a la tranquilidad emocional y a la salud es más intenso que el derecho a la libre empresa, y que es falso o altísimamente improbable que la libre empresa se vea afectada con la Autógrafa, pues los call centers no han sido prohibidos.

Dictamen aprobado por **UNANIMIDAD**
(Proyectos de Ley 2942/2022-CR, 3131/2022-
CR y 3541/2022-CR).

Conclusión:

Sobre el particular, la Comisión reconoce la intención inicial que se encontraba detrás de la propuesta, la cual buscaba mejorar la situación actual de los consumidores respecto a la elección de productos y/o servicios con la prohibición absoluta de las comunicaciones. Con la segunda versión de la Autógrafa de Ley, ya se permitiría al proveedor recabar la autorización del consumidor, expresado en el cambio de "y" por "o" en la modificación del literal e) del numeral 58.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De esta forma, la Comisión recomienda desestimar la observación a presunta falta de un test de proporcionalidad por afectación de derechos fundamentales y decide insistir en lo aprobado en la Autógrafa de Ley. Por tanto, consideramos que la modificación del literal e) ya no implica una afectación al derecho de libre empresa de los call centers.

3. Sobre la afectación al principio de coherencia normativa:

Sobre este punto, la Comisión considera que no existe la afectación que se indica, teniendo en cuenta que el Dictamen de fecha 12 de enero del 2023 emitido por la Comisión, ha fundamentado en el punto 4.7.2, párrafo 4, que "Así mismo es importante tener en consideración lo establecido por la ley de Datos Personales [sic] que permite el primer y único contacto y es necesario armonizar la legislación de consumo en ese mismo sentido³", con lo que quedaría desvirtuada la observación formulada por el Ejecutivo al indicar que la Autógrafa de Ley establece una prohibición absoluta para contactar a los consumidores, ya que el dictamen es contundente al indicar que se considera lo establecido por la Ley de Datos Personales; es decir, se permite el primer y único contacto con el consumidor y/o usuario.

Conclusión:

Al respecto, consideramos que la modificación del literal e) del numeral 58.1 que efectúa la Autógrafa de Ley, por cuanto cambia "y" por "o" ya no se encuentra en contradicción con la figura del "primer contacto".

4. Sobre la falta de justificación de la necesidad de las propuestas contenidas en la Autógrafa de Ley:

El Poder Ejecutivo señala y propone una nueva fórmula legal:

"...La Comisión señala que ha analizado la problemática, sustentada con reportes y estadísticas elaboradas por el CEMI Indecopi, que es el centro especial de monitoreo de las quejas de los consumidores, propiciando soluciones tempranas y evitando llegar

Dictamen aprobado por UNANIMIDAD
(Proyectos de Ley 2942/2022-CR, 3131/2022-
CR y 3541/2022-CR).

a sanciones; así también, el Dictamen contiene el planteamiento de solución a la problemática identificada; así como, el análisis sobre la necesidad, viabilidad y oportunidad de la propuesta legislativa cada una de ellas debidamente fundamentadas; además desarrolla de manera motivada la posición tomada por la comisión, la cual sustenta cada uno de los puntos de las modificatorias a realizarse y el respectivo análisis costo beneficio..."

No obstante, mantenemos nuestra observación pues no se desarrollan los argumentos que sustenten cómo las modificaciones propuestas a los literales d) y e) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código de Protección y Defensa del Consumidor podrían dar solución al problema referido a las constantes comunicaciones SPAM que reciben los consumidores, máxime si se tiene identificado que la solución al referido problema involucra un campo de acción bastante amplio y requeriría la intervención articulada de diversas instituciones y del sector privado.

Así, la modificación planteada al literal e) no representa un cambio a la situación actual regulada en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y en las disposiciones que regulan los datos personales, por lo cual resultaría innecesaria en tanto la nueva redacción faculta a los proveedores a comunicarse con los consumidores si estos lo solicitan directamente ante ellos o si logra recabar su autorización, manteniéndose en consecuencia la misma situación existente para los consumidores y proveedores, sin representar un cambio real dado que los proveedores mantendrían vigente su facultad para comunicarse con los consumidores con fines comerciales, previo consentimiento. Por otro lado, en la Autógrafa no se analizan los efectos perjudiciales en lo referido a la protección a los consumidores, pues el texto vigente del literal d) del numeral 58.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor contiene una prohibición absoluta en cuanto a que los proveedores realicen visitas al domicilio del consumidor o proposiciones no solicitadas con fines comerciales; y, con la modificación propuesta - contenida en la Autógrafa de Ley- tal prohibición se circunscribiría a un horario y días, siendo incluso que este horario y días sí podrían resultar convenientes para determinado segmento de consumidores, dadas sus actividades laborales, de estudio y/u otros. Dicha regla debería flexibilizarse y estar sujeto a un acuerdo, pues los consumidores podrían preferir atender tales proposiciones más allá de las 20:00 horas (fuera del trabajo) o en los fines de semana o feriados.

Considerando lo señalado, se propone la siguiente alternativa de fórmula legal:

"Artículo 58.- Definición y alcances

58.1 El derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales agresivos o engañosos implica que los proveedores no pueden llevar a cabo prácticas que mermen de forma significativa la libertad de elección del consumidora

Dictamen aprobado por UNANIMIDAD
(Proyectos de Ley 2942/2022-CR, 3131/2022-
CR y 3541/2022-CR).

través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo. En tal sentido, están prohibidas todas aquellas prácticas comerciales que importen:

(...)

d. Realizar visitas en persona al domicilio del consumidor o realizar proposiciones no solicitadas, por teléfono, fax, correo electrónico u otro medio, de manera persistente e impertinente o ignorando la petición del consumidor para que cese este tipo de actividades. Solo se pueden programar visitas y comunicaciones, previo consentimiento del consumidor, y estas se realizan a través de los canales oficiales establecidos específicamente con fines comerciales por el proveedor.

e. Emplear centros de llamada (call centers), sistemas de llamado telefónico, envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios, así como prestar el servicio de telemarketing, a todos aquellos números telefónicos, direcciones electrónicas y otros medios de mensajería instantánea de consumidores que se hayan inscrito en el registro de exclusión publicitaria. Asimismo, de acuerdo con lo establecido en la normativa de protección de datos personales está prohibido que los proveedores o terceros ofrezcan productos y servicios a los consumidores sin contar con su consentimiento libre, previo, informado, expreso e inequívoco. Este consentimiento puede ser revocado, en cualquier momento y conforme a la normativa que rige la protección de datos personales, así como a través de la inscripción en el registro de exclusión publicitaria.

Las vulneraciones a los literales d y e son consideradas infracciones muy graves."

"DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

*ÚNICA. Registro de exclusión publicitaria
El Poder Ejecutivo expide el Decreto Supremo que regule el registro de exclusión publicitaria,
en un plazo de seis (6) meses desde la entrada en vigencia de la presente Ley."*

V. OPINIONES SOLICITADAS A LAS OBSERVACIONES DE LA AUTÓGRAFA

5.1. Opiniones solicitadas

A la autógrafa observada materia del presente dictamen se solicitaron las siguientes opiniones:

Dictamen aprobado por UNANIMIDAD
(Proyectos de Ley 2942/2022-CR, 3131/2022-
CR y 3541/2022-CR).

- **Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional – AFIN**, mediante Oficio PO 058-2023-2024/CODECO-CR, de fecha 17 de octubre de 2023.
- **Cámara de Comercio de Lima - CCL**, mediante Oficio PO 056-2023-2024/CODECO-CR, de fecha 17 de octubre de 2023.
- **Asociación de Bancos del Perú – Asbanc**, mediante Oficio PO 057-2023-2024/CODECO-CR, de fecha 17 de octubre de 2023.
- **Asociación Peruana de Consumidores – ASPEC**, mediante Oficio PO 054-202-2024/CODECO-CR, de fecha 17 de octubre de 2023.

5.2. Opiniones recibidas

Al momento de la elaboración del presente dictamen se recibieron las siguientes opiniones:

- **Asociación Peruana de Consumidores – ASPEC**, remitió su opinión dirigida al Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, a través del Oficio N°018-2023-ASPEC/PRES, de fecha 24 de octubre de 2023, suscrito por el señor Crisólogo Cáceres Valle, Presidente de la referida entidad y opina lo siguiente:

“Al respecto, cumplimos con manifestar lo siguiente:

1. La propuesta inicial fue enviada en abril al Poder Ejecutivo que la observó y devolvió al Congreso el cual preparó una nueva versión en la que, como denunció ASPEC, se reemplazó la conjunción “y” por la disyunción “o” en el inciso e) del art. 58° objeto de modificación. Este cambio de una sola letra abría una vía inesperada para que las empresas puedan seguir contactando al consumidor indiscriminadamente.

2. Pese a la modificación, el Poder Ejecutivo observó por segunda vez el texto remitido por el Congreso y, entre los argumentos esgrimidos, defendió el derecho de las empresas al “primer y único contacto” con el consumidor amparado por la Ley de Datos Personales.

3. En este escenario, el Congreso tiene tres alternativas: i) Acepta las observaciones y hace unos pequeños retoques en el texto incorporándolas; ii) No aceptan dichas observaciones y aprueba por insistencia su propuesta tal cual, con la cuestionada “o” incluida; o iii) Redacta una nueva versión que mantenga el espíritu del proyecto original pero que atienda las razones jurídicas planteadas por el Gobierno.

Dictamen aprobado por **UNANIMIDAD**
(Proyectos de Ley 2942/2022-CR, 3131/2022-
CR y 3541/2022-CR).

4. Si se opta por la tercera opción, habría que ser muy precisos en la redacción de la fórmula legal a fin de que no hayan sorpresas y cumpla su finalidad. En tal sentido, la ley podría considerar un procedimiento como el siguiente:

- a) Reconocer que los proveedores tienen el derecho a efectuar el "primer y único contacto" al consumidor. Durante ese acercamiento, la empresa no puede ofrecerle nada y mucho menos suscribir un contrato con él.
- b) Si, durante este "primer y único contacto", el consumidor acepta continuar recibiendo comunicaciones de la empresa, ésta lo incluye automáticamente en una lista "positiva". En cambio, si el consumidor rechaza seguir recibiendo comunicaciones, la empresa lo incorpora en una lista "negativa" y, en consecuencia, nunca más ninguno de sus empleados lo contactará bajo responsabilidad civil, penal y administrativa. Ambas listas serán remitidas mensualmente al INDECOPI que podrá armar una valiosa base de datos.
- c) Una vez concluido el "primer y único contacto", la empresa enviará al consumidor un mensaje de texto informándole en cuál de las dos listas ha sido incluido, lo cual le serviría como medio probatorio en caso las comunicaciones persistan.
- d) Si un consumidor se encuentra en la lista "negativa" y pese a ello continúa recibiendo llamadas, lo único que deberá hacer es comunicar el hecho al INDECOPI que, también bajo responsabilidad, estará obligado a iniciar todos los procedimientos sancionadores que sean necesarios contra las empresas infractoras, lo cual tendrá un positivo efecto disuasivo en el mercado.

5.3. Desarrollo de Observaciones:

Al respecto el oficio remitido por el Poder Ejecutivo desarrolla los siguientes puntos y determina su posición:

PUNTOS DESARROLLADOS	POSICION DEL PODER EJECUTIVO
	"Por tanto, consideramos que la modificación del literal e) ya no implica

Dictamen aprobado por **UNANIMIDAD**
(Proyectos de Ley 2942/2022-CR, 3131/2022-
CR y 3541/2022-CR).

1. "Sobre la falta de un test de proporcionalidad pese a afectar derechos fundamentales:	<u>una afectación al derecho de libre empresa de los call centers".</u>
2. Sobre la afectación al principio de coherencia normativa:	<u>"Al respecto, consideramos que la modificación del literal e) del numeral 58.1 que efectúa la Autógrafa de Ley, por cuanto cambia "y" por "o" ya no se encuentra en contradicción con la figura del "primer contacto".</u>
3. Sobre la falta de justificación de la necesidad de las propuestas contenidas en la Autógrafa de Ley.	<u>"Propone una nueva alternativa de fórmula legal".</u>

CONCLUSIÓN:

Por lo que, de lo descrito en cuadro anterior, se recoge la observación planteada y desarrollada por el Poder Ejecutivo como **ÚNICA OBSERVACIÓN CONCRETA:**

AUTÓGRAFA	SUMILLA	OBSERVACIÓN DEL PODER EJECUTIVO
Sobre la falta de justificación de la necesidad de las propuestas contenidas en la Autógrafa de Ley.	<u>"Considerando lo señalado, se propone la siguiente alternativa de fórmula legal:"</u>	SI

VI. ABSOLUCIÓN DE LA OBSERVACIÓN ÚNICA

Frente a la propuesta normativa el Poder Ejecutivo replantea un texto nuevo, alejado de la autógrafa remitida, por cuanto su planteamiento no recoge los conceptos señalados en la misma, así lo detalla en sus argumentos respecto al literal e) del artículo en mención, señalando ser innecesario:

"...Así, la modificación planteada al literal e) no representa un cambio a la situación actual regulada en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y en las disposiciones que regulan los datos personales, por lo cual resultaría innecesaria en tanto la nueva redacción faculta a los proveedores a

Dictamen aprobado por **UNANIMIDAD**
(Proyectos de Ley 2942/2022-CR, 3131/2022-
CR y 3541/2022-CR).

comunicarse con los consumidores si estos lo solicitan directamente ante ellos o si logra recabar su autorización, manteniéndose en consecuencia la misma situación existente para los consumidores y proveedores, sin representar un cambio real dado que los proveedores mantendrían vigente su facultad para comunicarse con los consumidores con fines comerciales, previo consentimiento...”

Opinión que coincidimos en el extremo de tener una modificación coherente al impacto sobre los proveedores y a los propios consumidores por tanto el resultado de los argumentos señalados y del análisis descrito en el presente dictamen concluimos en presentar un texto nuevo en dicho literal cuya modificación que se propone al literal e) del artículo 58 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, plantea que como regla general ninguna empresa puede realizar llamadas a números telefónicos de los consumidores o enviar mensajes a sus direcciones electrónicas para promover productos o servicios, pues eso constituye una invasión a su privacidad y generalmente fomenta el tráfico ilegal de datos personales. La única excepción a la regla es que el consumidor, por su iniciativa, se contacte directamente con el proveedor y manifieste su consentimiento “libre, previo, informado, expreso e-inequívoco”, de ser contactado a través de un número telefónico, dirección electrónica o cualquier otro medio análogo de comunicación para recibir publicidad.

Es importante señalar que la razón de este texto nuevo es resultado del consentimiento involuntario que realizan las personas, sin la información clara y precisa que esto implica para recibir mensajes o llamadas de contenido publicitario, en circunstancias que están tramitando virtualmente un seguro o cualquier servicio en línea y para continuar deben aceptar los términos y condiciones establecidos de manera unilateral por el proveedor, haciendo clic en el casillero respectivo, sin cuyo requisito no pueden completar el procedimiento de compra o gestión del servicio. A veces en dichos términos y condiciones, redactados además de manera confusa y poco accesible, se camufla el consentimiento para compartir sus datos a otras empresas que puedan contactarlos para ofrecer servicios o productos. Esto constituye una agresión al derecho de libre elección. Por ello, se propone que ese consentimiento no solo debe ser libre, previo, informado, expreso e inequívoco, sino que, además, surja de la propia iniciativa del usuario, y no por hacer un simple clic para continuar con un proceso de compra o trámite de servicio en las plataformas virtuales.

En la propuesta planteada se establece que la vulneración a esta prohibición es considerada infracción muy grave, ya que ha quedado en evidencia que el INDECOPI suele aplicar sanciones ínfimas a este tipo de infracciones, lo cual no contribuye a disuadir a los infractores en una práctica agresiva que tanto mortifica a los ciudadanos en nuestro país.

Además, es importante considerar que muchas veces estas llamadas ni siquiera se originan en el país, sino que se usan plataformas internacionales, muchas veces fraudulentas y que no solo buscan ofrecer servicios, sino también son utilizadas para estafar a las personas.

Dictamen aprobado por **UNANIMIDAD**
(Proyectos de Ley 2942/2022-CR, 3131/2022-
CR y 3541/2022-CR).

Frente a estas nuevas prácticas informáticas a nivel global, que logran suprimir o modificar la transmisión de la información de identificación del número de la parte llamante, la identificación del origen de las llamadas internacionales, en particular el indicativo de país y el indicativo nacional de destino, la Unión Internacional de Telecomunicaciones UIT organismo especializado de las Naciones Unidas en el campo de las telecomunicaciones y de las tecnologías de la información y la comunicación, viene instando a los Estados a elaborar marcos jurídico para enfrentar estas prácticas fraudulentas que vienen afectando a los consumidores a nivel global. Así está establecido por la Asamblea Mundial de Normalización de las Telecomunicaciones celebrada el Ginebra el año 2022.

Por esta razón el Poder Ejecutivo en su pedido de delegación de facultades a través del Proyecto de Ley 7752-2023-PE incluye precisamente este punto y plantea la necesidad de establecer reglas para el adecuado uso de envío de mensajes y llamadas en las redes de telecomunicaciones, así como en el otorgamiento de la numeración, a fin de evitar comunicaciones fraudulentas contra los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. Señala además que *“los concesionarios de los servicios portadores locales, larga distancia nacional e internacional deben bloquear el tráfico destinado a las redes de los servicios fijos y móviles cuando se identifique el enmascaramiento, la supresión o modificación de la llamada entrante, en formatos distintos a los establecidos en el Plan Técnico Fundamental de Numeración”*.

Por lo que frente a la impunidad existente respecto de las llamadas spam que mortifican y perturban diariamente la tranquilidad de los usuarios, la Comisión considera que se deben adoptar medidas más estrictas y sanciones más severas para disuadir a los infractores a que sigan cometiendo estos actos. Ante ello se incorpora el numeral 58.3, al artículo 58 de la ley a efecto que el Estado establezca las reglas para el adecuado uso de envío de mensajes y llamadas en las redes de telecomunicaciones, emitir normativa para el otorgamiento de la numeración especial a los proveedores de servicio de telemarketing, así como los métodos de seguridad y técnicas de validación para identificar las llamadas que reciben los usuarios y mecanismos de verificación de la información transmitida.

Así como se plantea en la disposición complementaria, que el Poder Ejecutivo tenga un plazo de 60 días para que emita las disposiciones reglamentarias correspondientes a este artículo nuevo.

Por estas consideraciones, la Comisión recomienda formular un texto nuevo (PROYECTO NUEVO) a la observación.

Conclusión:

Finalmente, de la absolución de las observaciones, se tiene el siguiente resultado:

Autógrafa Observada	Sumilla	Decisión de la Comisión

Dictamen aprobado por UNANIMIDAD
(Proyectos de Ley 2942/2022-CR, 3131/2022-
CR y 3541/2022-CR).

Sobre la falta de justificación de la necesidad de las propuestas contenidas en la Autógrafa de Ley.	<i>“Considerando lo señalado, se propone la siguiente alternativa de fórmula legal”</i>	NUEVO PROYECTO
--	---	-----------------------

6.1. Calidad de dictamen del nuevo texto de la Autógrafa y de lo señalado por el Reglamento del Congreso

Ante las premisas señaladas por el Poder Ejecutivo y de la evaluación realizada por la Comisión el texto que contiene el presente dictamen se reformula con una nueva redacción en el literal e del artículo 58.1 y se incorpora un artículo nuevo “58.3” al artículo 58 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por lo que cumple con lo establecido el numeral 1, del párrafo c del artículo 79 A del Reglamento del Congreso de la República, instaurándose la **calidad** de un dictamen de **NUEVO PROYECTO**. Es importante señalar que la redacción del texto sigue las sugerencias gramaticales y ortográficas del área de Técnica Legislativa del Parlamento Nacional.

VII. CONCLUSIÓN

Por las consideraciones antes expuestas, la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 108 de la Constitución Política del Perú, en el numeral 1 del párrafo c) del artículo 79-A del Reglamento del Congreso de la República, recomienda formular un **NUEVO PROYECTO** a la Autógrafa de la ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, a fin de ampliar la prohibición de las comunicaciones SPAM (Proyecto de Ley 2942/2022-CR, 3131/2022-CR y 3541/2022-CR) con el siguiente texto:

LEY QUE MODIFICA LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, A FIN DE AMPLIAR LA PROHIBICIÓN DE LAS COMUNICACIONES SPAM

Artículo único. Modificación del artículo 58 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

Se modifica el párrafo 58.1 —literal e)— y se incorpora el párrafo 58.3 al artículo 58 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, con la siguiente redacción:

“Capítulo II

Métodos comerciales agresivos o engañosos

Artículo 58. Definición y alcances

58.1. El derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales agresivos o engañosos implica que los proveedores no pueden llevar a cabo prácticas que mermen de forma significativa la libertad de elección del consumidor a través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo.

Dictamen aprobado por UNANIMIDAD
(Proyectos de Ley 2942/2022-CR, 3131/2022-
CR y 3541/2022-CR).

En tal sentido, están prohibidas todas aquellas prácticas comerciales que importen:

[...]

- e. Emplear centros de llamada (call centers), sistemas de llamado telefónico, envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios, así como prestar el servicio de telemarketing a consumidor alguno, con la única excepción del envío de comunicación comercial o publicitaria a aquel consumidor que, por iniciativa propia, se contacte directamente con el proveedor y manifieste su consentimiento libre, previo, informado, expreso e inequívoco de ser contactado a través de un número telefónico, dirección electrónica o cualquier otro medio análogo de comunicación. Este consentimiento puede ser revocado, con efecto inmediato y sin expresión de causa, en cualquier momento y conforme a la normativa que rige la protección de datos personales. La vulneración a esta prohibición o a su revocatoria es considerada infracción muy grave.

[...]

- 58.3. Para garantizar la protección del consumidor contra los métodos comerciales agresivos o engañosos, el Estado establece las reglas para el adecuado uso de envío de mensajes y llamadas en las redes de telecomunicaciones”.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

ÚNICA. Normativa adicional

Para la aplicación del párrafo 58.3 del artículo 58 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, incorporado por la presente ley, el Poder Ejecutivo establecerá la normativa adicional que otorgue la numeración telefónica especial a los proveedores, los métodos de seguridad y las técnicas de validación para que los usuarios puedan identificar las llamadas (spam) que reciben, así como los mecanismos de validación de la información transmitida, en un plazo de sesenta días calendario contados a partir de la entrada en vigor de la presente ley.

Dese cuenta

Sala de Comisión

Lima, 13 de mayo de 2024.



Firmado digitalmente por:
OBANDO MORGAN Aristela
Ana FAU 20181740128 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15/05/2024 09:57:47-0500



Firmado digitalmente por:
SOTO PALACIOS Wilson FAU.
20181740128 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 14/05/2024 14:44:00-0500



Firmado digitalmente por:
GONZA CASTILLO Américo
FAU 20181740128 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 14/05/2024 15:58:44-0500



Firmado digitalmente por:
BAZAN NARRO Sigrid Tesoro
FAU 20181740128 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 16/05/2024 11:54:44-0500



Firmado digitalmente por:
REVILLA VILLANUEVA Cesar
Manuel FAU 20181740128 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 16/05/2024 09:16:03-0500



Firmado digitalmente por:
BARBARAN REYES Rosangella
Andrea FAU 20181740128 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15/05/2024 15:27:24-0500



Firmado digitalmente por:
MORANTE FIGARI Jorge
Alberto FAU 20181740128 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 16/05/2024 11:30:42-0500

Dictamen aprobado por UNANIMIDAD
(Proyectos de Ley 2942/2022-CR, 3131/2022-
CR y 3541/2022-CR).



Firmado digitalmente por:
JAUREGUI MARTINEZ DE
AGUAYO Maria De Los Milagros
Jackeline FAU 20181749128 soft
Motivo: Soy el autor del
documento.
Fecha: 16/05/2024 12:44:20-0500



Firmado digitalmente por:
GUTIERREZ TICONA Paul
Silvio FAU 20181749128 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 16/05/2024 15:11:48-0500



Firmado digitalmente por:
CERRON ROJAS Waldemar
Jose FAU 20181749128 soft
Motivo: Soy el autor del
documento.
Fecha: 16/05/2024 17:02:28-0500



Firmado digitalmente por:
LUNA GALVEZ Jose Leon FAU
20181749128 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 16/05/2024 18:04:42-0600



Firmado digitalmente por:
ARRIOLA TUEROS JOSE
ALBERTO FIR 25542661 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 16/05/2024 14:40:28-0500

MP Dictámenes

De: Notificacion Sistemas
Enviado el: viernes, 17 de mayo de 2024 10:40
Para: Lily Salazar Rodríguez; MP interno
Asunto: Mensaje Usuario Interno - Dictámenes
Datos adjuntos: e9929ee8295213dc594cfe51f78a0be2.pdf

[Solicitante]: lsalazar@congreso.gob.pe

[Asunto]: Mensaje Usuario Interno - Dictámenes

[Mensaje]: SE REMITE DICTAMEN DE PROYECTO NUEVO RECAÍDO EN LAS OBSERVACIONES FORMULADAS POR LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA A LA AUTÓGRAFA DE LA LEY QUE MODIFICA LA LEY 29571, A FIN DE AMPLIAR LA PROHIBICIÓN DE LAS COMUNICACIONES SPAM. PROYECTOS DE LEY 2942/2022-CR, 3131/2022-CR Y 3541/2022-CR, APROBADO EN LA 17° SESIÓN ORDINARIA DE LA COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, DE FECHA 13 DE MAYO DE 2024, CON LA APROBACIÓN DE LA DISPENSA DE LA LECTURA DEL ACTA PARA EJECUTAR LOS ACUERDOS.

[Fecha]: 2024-05-17 10:40:15

[IP]: 192.168.10.219

Su mensaje ha sido recibido.

Por favor, **NO responda a este mensaje**, es un envío automático de una cuenta no supervisada.